

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

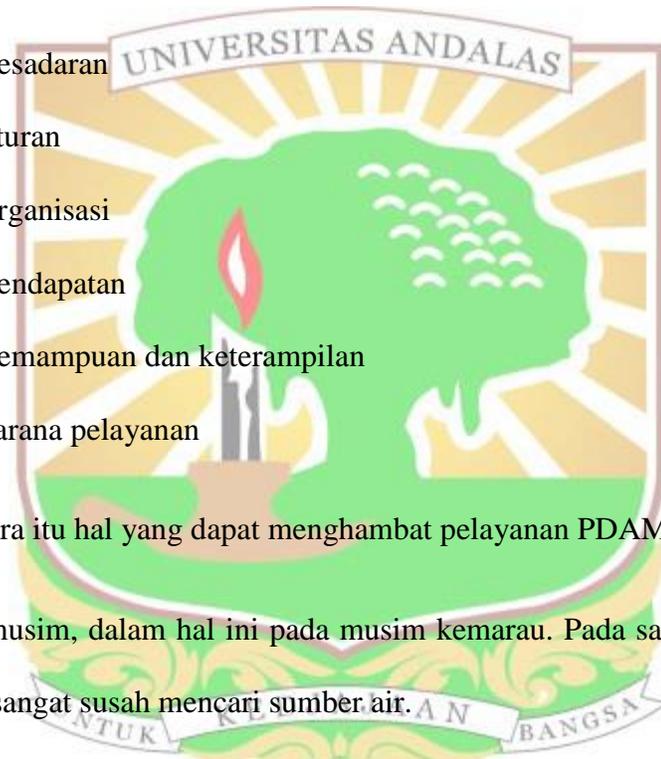
Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya penerapan kualitas pelayanan PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu : buktilangsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiviness*) jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*) pelanggan merasa pihak PDAM belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan indicator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari

keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu factor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan
- 6) Faktor sarana pelayanan

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan PDAM antara lain :

- 1) Faktor musim, dalam hal ini pada musim kemarau. Pada saat musim tersebut PDAM sangat susah mencari sumber air.
- 2) Faktor pipa air PDAM yang sudah tua, pipa yang sudah tua dapat menurunkan kualitas air.
- 3) Faktor dari luar organisasi, dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, PLN akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.



- 4) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.

5.2 Saran

Dalam hal ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, saran tersebut antara lain :

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu di adakan pergantian pipa air yang sudah tua atau pun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun memberikan pelayanan, kualitas air tetap harus diutamakan oleh PDAM.
2. Apabila terjadipenghentian air atau ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebab nya kepada pelanggan secara langsung agar pelanggan bias mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM.

