

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Merujuk pada tujuan penelitian dan hasil dari pengolahan data dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas kinerja Perumda Air Minum Kota Padang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa IKM sebesar 75,83 dengan kinerja termasuk kategori kurang memuaskan. Kondisi eksisting kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang didapatkan sebanyak:
 - 82% merasa puas terhadap unsur kinerja persyaratan
 - 77% merasa puas terhadap unsur kinerja sistem dan prosedur pembayaran
 - 70% merasa puas terhadap unsur kinerja waktu penyelesaian terhadap keluhan,
 - 68% merasa puas terhadap biaya pelayanan
 - 71% merasa puas terhadap unsur kinerja kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP
 - 73% merasa puas terhadap kompetensi pelaksana
 - 75% merasa puas terhadap unsur kinerja perilaku pelaksana
 - 80% merasa puas terhadap unsur kinerja sarana dan prasarana dan
 - 66% merasa puas terhadap unsur kinerja penanganan pengaduan saran dan masukan yang diterima oleh pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Kualitas kinerja pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang yang harus ditingkatkan adalah waktu penyelesaian terhadap keluhan (K3), biaya pelayanan (K4), kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP (K5), kompetensi pelaksana (K6) dan penanganan pengaduan saran dan masukan (K9).
3. Rekomendasi kinerja pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang yang harus diperbaiki adalah:
 - Waktu penyelesaian terhadap keluhan: meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan

- Biaya pelayanan: Perumda Air Minum Kota Padang perlu melakukan evaluasi ulang untuk mengidentifikasi kelemahan yang menyebabkan biaya tambahan
- Kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP: menyarankan untuk meningkatkan program pelatihan agar karyawan dapat memahami dan menerapkan SOP dengan benar
- Kompetensi pelaksana: melakukan evaluasi kompetensi pelaksana dan menyediakan pelatihan tambahan
- Penanganan pengaduan saran dan masukan: membangun sistem yang terbuka dan responsif terhadap pengaduan, saran dan masukan masyarakat

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Perumda Air Minum Kota Padang untuk meningkatkan kinerja guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Perlu diadakan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap masing-masing unsur kinerja pada tiap rayon.
3. Memberikan pertanyaan pada kuisioner secara detail terkait masing-masing unsur layanan yang diberikan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Padang.