

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari pelayanan administrasi, pelayanan pembayaran rekening air, pelayanan pengaduan pelanggan, serta pelayanan baca meter yang telah dilaksanakan sesuai prosedur perusahaan. Selain itu, kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati juga menunjukkan hasil yang cukup baik. Fasilitas pelayanan yang memadai, sikap petugas yang ramah dan sopan, serta pelayanan administrasi yang cukup mudah memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti lambatnya penanganan pengaduan pelanggan dan kurang jelasnya pelayanan informasi pada kondisi tertentu.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, pelayanan petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, serta fasilitas pelayanan yang tersedia. Pelanggan menilai bahwa pelayanan administrasi dan pembayaran rekening air sudah cukup mudah dan membantu kebutuhan pelanggan. Selain itu, adanya sistem pembayaran online dan aplikasi “Kaba Aia” juga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh

pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas terhadap kecepatan penanganan keluhan dan kestabilan distribusi udara pada waktu tertentu.

Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Sikap petugas yang ramah, fasilitas pelayanan yang memadai, kemudahan pelayanan, serta pelayanan yang tepat menjadi faktor yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam penanganan pengaduan pelanggan dan integrasi informasi agar pelayanan kepuasan pelanggan dapat terus meningkat serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PDAM tetap terjaga

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi selama kegiatan magang dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan dan kualitas pelayanan di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang sudah berjalan cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada sebagian besar pelanggan. Pelayanan administrasi, pembayaran rekening air, pelayanan pengaduan, serta pelayanan baca meter telah dilaksanakan sesuai prosedur perusahaan dengan didukung fasilitas pelayanan yang cukup memadai dan sikap petugas yang ramah serta membantu pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti lambatnya penanganan pengaduan dan kurang jelasnya kinerja pelayanan informasi pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal, memenuhi harapan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1. PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kecepatan penanganan pengaduan pelanggan, terutama terkait gangguan distribusi udara, air mati, dan kualitas air keruh agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam memperoleh solusi atas keluhan yang disampaikan.
2. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan kepada pelanggan, sehingga informasi yang diberikan lebih jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pelayanan.
3. PDAM perlu terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara berkala, baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan pengaduan, maupun pelayanan baca meter agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat sesuai kebutuhan pelanggan.
4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga perlu diperhatikan melalui pelatihan dan pelatihan pelayanan pelanggan agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Perusahaan diharapkan dapat menjaga kestabilan distribusi udara serta melakukan pengawasan terhadap jaringan distribusi secara rutin untuk meminimalisir

gangguan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6. PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang juga diharapkan dapat terus mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital agar proses pelayanan menjadi lebih praktis, efisien, dan memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi maupun melakukan transaksi pelayanan.

