

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin, serta pembahasan dan keluhan pelanggan yang telah dipaparkan sebelumnya. Maka secara garis besar penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu pembaruan sarana pelayanan, meningkatkan kemampuan setiap pegawai, daya tanggap atau respon pegawai dan menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat.
2. Faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah adalah faktor internal, faktor yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri seperti minimnya dari segi sarana prasarana fasilitas operasional pendistribusian air yang telah lama dan tua. Kemudian kendala lainnya yaitu sering terjadinya kerusakan pada pompa dan pipa yang sering bocor.
3. Solusi dari PDAM untuk mengatasi keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan ialah setiap keluhan pasti diusahakan ditangani serta diselesaikan, namun keluhan tersebut tidak dapat langsung diproses dikarenakan setiap pengaduan yang diajukan memiliki prosedur pelayanan tersendiri pada tiap-tiap keluhan yang diajukan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dan menjadi masukan yang bermanfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin. Adapun saran yang penulis sampaikan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh pegawai PDAM Tirta Betuah Banyuasin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, berupa melakukan evaluasi kinerja terkait masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja layanan agar permasalahan-permasalahan mengenai kualitas layanan dapat segera diselesaikan.
2. Melakukan pengecekan, pengawasan rutin serta segera memperbaiki terhadap sarana fasilitas operasional pendistribusian air supaya meminimalkan terjadinya kerusakan agar proses penyaluran air bersih berjalan lancar tanpa terkendala sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. PDAM Tirta Betuah Banyuasin diharapkan dapat menyelesaikan sampai tuntas terhadap setiap permasalahan yang dikeluhkan pelanggan dan dapat memberikan tindakan maupun solusi yang tepat agar permasalahan mengenai pengaduan pelanggan dapat diatasi.