BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

   Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan telah efektif dan terbukti. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti-bukti nyata yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan dalam menanggapi pengaduan keluhan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang telah disediakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan.
2. Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang sama untuk

semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi aparatur dalam melayani. Kehandalan aparatur dalam melayani pengaduan atau keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung telah cukup efektif.

Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan akurat yang diberikan oleh apartur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam ketepatannya memberikan pelayanan tanpa kekeliruan dalam menindak lanjuti pengeluhan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui form pengaduan pelanggan yang ada pada *website www.pambdg.co.id*. Namun pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung berjalan kurang efektif dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dapat dilihat melalui ketepatan janji yang diberikan aparatur kepada masyarakat pelanggan dalam proses pelayanan yang kurang dipercaya karena kelalaian pelayanan yang tanpa alasan

3. Ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Aparatur PDAM Tirtawening dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung telah dilaksanakan dengan cukup efektif yaitu dengan kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan khususnya masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah memenuhi syarat proses

penyelesaian administrasinya yaitu pembayaran layanan yang digunakan. Sekalipun terdapat perbedaan disebabkan masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan tersebut tidak patuh terhadap prosedur yang berlaku yaitu membayar iuran penggunaan layanan yang digunakan sehingga tidak akan ditanggapi lebih lanjut setelah pelanggan tersebut memenuhi persyaratan.

4. Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan yang diberikan aparatur dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan air minum PDAM Tirtawening Kota Bandung diketahui telah berjalan dengan cukup efektif.

Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur PDAM Tirtawening yang selalu melayani masyarakat pelanggan berdasarkan pengetahuan Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan dalam pelayanan terhadap masyarkat pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki aparatur yang mencukupi sehingga mendukung pelayanan yang baik didapatkan melalui program dan pelatihan PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap para aparatur sehingga pengetahuan dalam melaksanakan pelayanan membuat masyarakat

pelanggan nyaman karena pengetahuan yang dimiliki aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung

5. Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

   Pelayanan berdasarkan indikator empati berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi baik yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening melalui website *www.pambdg.co.id* dan sifat aparatur dalam melayani masyarakat pelanggan yang berdasarkan kode etik peraturan organisasi sehingga komunikasi dengan masyarakat terjalin dengan baik.yang dijadikan sebagai bentuk interaksi antara masyarakat dengan aparaturPDAM Tirtawening Kota Bandung. Namun masih terdapat pelayanan yang kurang efektif yang dapat dilihat melalui pemenuhan kebutuhan para pelanggan yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat melalui ungkapan masyarakat yang kurang dengan cepat ditangani persoalan kendala yang dialami.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Tenaga aparatur yang bekerja di PDAM Tirtawening Kota Bandung harus lebih komunikatif dan ditambah jumlah personilnya. Persoalan di masyarakat muncul diakibatkan oleh kelalaian penanganan yang dilakukan oleh aparatur. Keterbatasan jumlah personil adalah kendala terutamanya.
2. Pelayanan yang dapat dipercaya merupakan harapan dari masyarakat pelanggan. Maka dari itu diharapkan sekali kepada aparatur untuk selalu siap dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pelanggan meskipun keterbatasan jumlah aparatur yang bergerak menyangkut kepentingan masyarakat pelanggan.
3. Kegiatan pemenuhan para pelanggan harus diupayakan lebih efektif dalam pelaksanaannya. Keinginan dan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat harus segera ditangani karena keinginan masyarakat adalah faktor evaluasi bagi aparatur atas pelayanan yang diberikan masih terdapat kekurangan.
4. Kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat pelanggan harus dilakukan melalui bukti pelaksanaan dengan kesiapan dan kesigapan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal tersebut bila terlaksana dengan baik maka akan menghasilkan persepsi positif dari masyarakat sehingga masyarakat yakin dan percaya akan segala pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung.