

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penyajian temuan penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada Bab III, maka pada Bab ini penulis dapat menarik beberapa kesimpulan. Hal tersebut dapat dilihat dari tujuan penelitian yang terdapat pada dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pelayanan umum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan.

##### **4.1.1 Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan**

Kualitas pelayanan pada pemasangan sambung baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan dapat dikatakan belum baik. Dimensi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan :

##### **1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa fasilitas pendukung belum baik, hal ini karena pelanggan belum dapat merasakan fasilitas pendukung sepenuhnya dibagian pemasangan sambung baru berupa bahan baku air, pipa dinas, meter air, ball valve, check valve, kran, bak meter (untuk paket meter horizontal), aksesoris dan segel meter.

Kekurangan dari dimensi bukti nyata yaitu air yang belum dapat mengalir 24 jam, tidak dapat menjangkau dataran tinggi, dan keterlambatan dalam proses pemasangan sambung baru.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan kecepatan pelayanan dan keakuratan pegawai berpengaruh baik pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan belum merasa puas dengan kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengurus tugas-tugas dengan cepat dan baik. Diantaranya kemampuan pegawai dalam mengurus pemasangan sambung baru yang masih cukup lama.

## 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa ketanggapan pegawai berpengaruh baik pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan sudah merasakan ketanggapan dari pegawai pemasangan sambung baru.

## 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa respon ketanggapan pegawai saat melihat pelanggan yang mengeluh karena pelayanan sambung baru cukup lama. Pegawai menanggapi dengan lembut dan sopan santun.

## 5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa keramahan dan berkomunikasi untuk menjalin keakraban pegawai berpengaruh baik pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan merasakan nyaman dengan keramahan dan berkomunikasi pegawai dengan pelanggan terjalin dengan baik.

### 4.2.2 Hambatan – hambatan pemasangan sambung baru

1. Hambatan pelayanan pemasangan sambung baru yang disebabkan oleh hambatan ekstern

Hambatan yang terjadi seperti masih banyaknya rumah kosong, rumah pelanggan yang di gembok alamat yang sulit dicari. Mengakibatkan lama dalam pemasangan sambung baru dan antrian pemasangan sambung baru bertambah banyak.

2. Hambatan pelayanan pemasangan sambung baru yang disebabkan oleh hambatan internal

Sedikitnya bahan baku air saat kemarau mengakibatkan tidak dapat dilakukan pemasangan sambung baru, air tidak dapat mengalir 24 jam dan dataran tinggi sering tidak kebagian air. Terlambatnya berita acara dari petugas sambung baru mengakibatkan pemasangan menjadi semakin lama.

## 4.2 Saran

- A. Meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan maka perlu dilakukan penambahan sumber air, tekanan pompa di perbesar agar daerah atas tetap mendapatkan air pada musim kemarau. Perlu dilakukan pemberitahuan kepada setiap pelanggan agar pelanggan tau jadwal giliran air nyala.
- B. Berdasarkan hasil pelaksanaan penelitian pada Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Moedal Cabang Semarang Selatan, penulis dapat memberikan saran yaitu :
1. *Tangible* : Menambah sumber air yang baru seperti membuat bendungan air, agar air dapat mengalir selama 24 jam dan saat kemarau masih dapat dilakukan pemasangan agar tidak terjadi keterlambatan dalam pemasangan kembali.
  2. *Reliability* : Pegawai sebelum datang ke tempat pelanggan yang akan disurvei, sebaiknya menghubungi pelanggan terlebih dahulu agar rumah tidak dikunci dan sebaiknya pegawai jangan menunda aktivasi agar pemasangan lebih cepat dilakukan.