

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya penerapan kualitas pelayanan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dengan menggunakan indikator-indikator menurut Kotler dan Keller yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*) jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik, hanya saja dari segi empati (*empathy*) pelanggan merasa pihak Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi belum peduli dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dari air tersebut. Walaupun dari indikator yang lain pelayanan sudah dapat dikatakan baik.

Hal ini sesuai dengan indikator langsung (*tangible*) dapat dilihat dimana sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Kehandalan (*reliability*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan yang diberikan. Daya tanggap dapat dilihat dari ketanggapan pegawai Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari keramah tamahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan. Akan tetapi Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi adalah perusahaan yang outputnya

adalah menghasilkan air bersih, oleh karena itu kualitas pelayanan air kepada pelanggan harus diutamakan dibandingkan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Sementara itu faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan
- 6) Faktor sarana pelayanan

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi antara lain :

- 1) Faktor musim, dalam hal ini pada musim kemarau. Pada saat musim tersebut Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi sangat susah mencari sumber air.
- 2) Faktor pipa air Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi yang sudah tua, pipa yang sudah tua dapat menurunkan kualitas air.
- 3) Faktor dari luar organisasi, dalam hal ini PLN juga mempengaruhi pelayanan, PLN akan menghambat pelayanan apabila listrik padam.
- 4) Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran Air.

5.2 Rekomendasi

Dalam hal ini penulis memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Secara akademis, penelitian ini upaya pelayanan air bersih di Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian lebih lanjut bagi akademisi seperti digunakan oleh mahasiswa sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pada referensi dan literatur terkait pelayanan air minum.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu di adakan pergantian pipa air yang sudah tua atau pun sarana produksi yang sudah rusak, karena bagaimanapun memberikan pelayanan, kualitas air tetap harus diutamakan oleh Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.
2. Apabila terjadi penghentian air atau ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung agar pelanggan bisa mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.
3. Salah satu solusi agar semua pelanggan atau penduduk dapat mendapatkan distribusi air dengan baik adalah menekan angka kehilangan air sekecil mungkin sehingga volume air produksi akan lebih besar yang terdistribusikan, agar kehilangan air dapat

ditekan upaya yang perlu dilakukan antara lain adalah pengecekan tekanan pipa secara teratur, pemasangan pipa yang baik terutama pada sambungan antar pipa dan juga perawatan pipa itu sendiri.