

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis isi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan realita layanan yang diberikan. Hasil temuan yang diperoleh menggunakan langkah *crawling*, *cleaning*, *processing*, dan *visualizing data* menunjukkan bahwa mayoritas ulasan pelanggan lebih cenderung didominasi pada keluhan dimensi dengan keseluruhan poin, yaitu dimensi *reliability* berjumlah 51, *assurance* 35, *empathy* 26, *responsiveness* 23 dan *tangible* 7 sehingga dikatakan dimensi yang paling sering dikeluhkan adalah *reliability* dan *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung belum mampu untuk memberikan pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan.

Pada ulasan pelanggan dimensi *tangible* mencerminkan bahwa terdapat gangguan pasokan air yang mengalami perbaikan pipa dalam jangka waktu lama. Sementara itu, pada dimensi *reliability* diketahui bahwa penanganan oleh PDAM tidak konsisten dalam menangani masalah pada air meskipun pelanggan telah membayar tagihan secara rutin. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kemampuan PDAM dalam memberikan layanan kepada pelanggan kurang memberikan respons yang cepat dan informatif. Lemahnya penerapan dimensi *assurance* dan *empathy* menyebabkan penurunan kepercayaan serta kurangnya perhatian pegawai dalam memahami pelanggan terhadap pelayanan akan memunculkan perspektif lain bahwa PDAM tidak mampu memberikan pelayanan yang profesional.

4.2 Saran

Berikut saran yang dapat bermanfaat bagi pihak PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung:

1. Banyaknya keluhan pada dimensi *tangible* dan *reliability* maka upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi tersebut adalah merekrut tenaga teknis tambahan untuk memperbaiki infrastruktur distribusi air guna meminimalisir gangguan pasokan air yang sering terjadi.
2. Keluhan pada *responsiveness* perlu untuk menyediakan layanan berbasis *chatbot* untuk dapat menangani pertanyaan umum secara otomatis agar pelanggan mendapatkan respon yang lebih cepat.
3. Keluhan pada *assurance* dan *empathy* perlu untuk memberikan pelatihan kepada pegawai dalam melakukan pelayanan dengan baik agar dapat meningkatkan nilai IKM yang sejalan dengan perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.
4. Bagi penelitian selanjutnya, temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan awal untuk melakukan studi lanjutan khususnya dalam bidang kajian yang serupa. Selain itu, disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih luas serta mengintegrasikan metode wawancara guna memperkuat argumentasi dan kedalaman analisis.
5. Kebijakan yang dapat digunakan untuk instansi tersebut, yaitu dengan tidak hanya menitikberatkan pada penguatan sistem pengaduan dan perbaikan

infrastruktur teknis, tetapi juga dengan mendorong keterlibatan aktif pelanggan, meningkatkan efektivitas komunikasi publik, serta mengembangkan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan.