

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kesimpulan 1

Daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam menangani keluhan Pelanggan di kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi belum mampu melayani secara maksimal atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan baik yang berbentuk fisik maupun non fisik. Keluhan tersebut antara lain lambatnya penanganan air kotor berwarna kecoklatan, pencatatan meteran pemakaian oleh petugas lapangan tidak akurat, lambatnya penanganan pipa bocor. lambatnya pemasangan air pada pengguna baru dan customer services yang sangat sulit dihubungi.

b. Kesimpulan 2

Dalam hal penyelesaian pengaduan pihak PERUMDA belum maksimal dan masih harus membutuhkan lembaga bantuan lain seperti lembaga OMBUDSMAN. Pada tahun 2020 jumlah keluhan yang diselesaikan pihak PERUMDA sebanyak 5817 pengaduan namun untuk 7 pengaduan dalam penyelesaiannya dibantu dengan lembaga ombudsman. Keluhan tersebut antara lain pipa bocor, pemasangan pengguna baru, dan pencatatan meteran tidak akurat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Seharusnya PERUMDA Tirta Mayang dapat menyelesaikan keluhan dari pelanggan dengan meningkatkan kinerja pegawai atau petugasnya dalam hal kemampuan merespon pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu dan kemampuan menanggapi keluhan.
- b. Seharusnya seluruh jumlah keluhan pelanggan dapat diselesaikan oleh PERUMDA Tirta Mayang, sehingga tidak ada masyarakat yang melaporkan PERUMDA Tirta Mayang ke Ombudman Kota Jambi.