

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, observasi lapangan, dan pembahasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan UPT Air Minum Kota Metro dalam Penyediaan Air Bersih, maka dapat disimpulkan bahwa: Analisis Kualitas Pelayanan UPT Air Minum Kota Metro dalam Penyediaan Air Bersih difokuskan pada kriteria kualitas pelayanan publik sebagai berikut; *Tangible* (Prasarana Fisik), *Reliabilitas* (Akurat), *Responsifitas* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dan Empati (Rasa/Kedekatan Emosi) pegawai UPT Air Minum Kota Metro terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan publik sudah berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dapat diketahui kualitas pelayanan UPT AM Kota Metro dalam hal produk layanan, sarana, dan kenyamanan pelayanan baik diperkuat hasil kuesioner jumlah responden dengan presentase 61.43% menyatakan pelayanan tersebut sudah berkualitas. Kualitas pelayanan UPT Air Minum Kota Metro dalam hal merasakan kebutuhan masyarakat, kedekatan emosional dan kesabaran menghadapi semua pelanggan baik yang tidak dikenal, tanpa membedakan status sosial

dan ekonomi sudah baik, sesuai dengan hasil kuesioner jumlah responden dengan presentase 87,14% menyatakan pelayanan tersebut sudah berkualitas, Kualitas pelayanan UPT AM Kota Metro dalam hal perhatian serius dan memadai dalam pelayanan adminsitratif serta teknis, kecepatan dalam menanggulangi pengaduan gangguan, kesopanan serta keramahan pegawai sudah baik sesuai hasil kuesioner jumlah responden dengan presentase 90,00% menyatakan pelayanan tersebut sudah berkualitas. Kualitas pelayanan UPT Air Minum Kota Metro dalam menjamin mutu pelayanan, kejelasan bagi pelanggan baru, profesionalitas kerja pegawai, kepastian biaya dan kualitas air sudah baik sesuai hasil kuesioner jumlah responden dengan persentase 72,86% menyatakan pelayanan tersebut sudah berkualitas. Kualitas pelayanan UPT AM Kota Metro dalam hal kejelasan prosedur pelanggan baru, keakuratan tarif, kewajaran dan keadilan biaya bagi masyarakat tergolong kurang mampu sudah baik sesuai hasil kuesioner jumlah responden dengan presentase 76,79% menyatakan pelayanan tersebut sudah berkualitas. Dari seluruh kriteria kualitas pelayanan diatas secara keseluruhan maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan di UPT AM Kota Metro berkualitas.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran- saran untuk dapat memaksimalkan Kualitas Pelayanan UPT Air Minum Kota Metro sebagai berikut;

1. Perlunya evaluasi dan tindak lanjut dari UPT AM Kota Metro terhadap

keluhan masyarakat yang berkaitan dengan sarana produk layanan berupa kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan penyediaan air bersih agar masyarakat lebih percaya dalam menggunakan air bersih dari UPT AM Kota Metro.

2. Agar dinas terkait diharapkan lebih memberikan perhatian terhadap kendala atas kriteria pelayanan yang berkaitan dengan

- Kontinuitas penyediaan air bersih (*Tangible*) yang dihadapi UPT AM Kota Metro agar jam operasi pelayanan tidak terbatas waktu tertentu.
- Keakuratan, Kewajaran (*Reliabilitas*) antara biaya yang ditetapkan dengan kemampuan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari UPT AM Kota Metro.
- *Responsifitas* terhadap aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan perubahan atau keinginan masyarakat berupa pelayanan yang diberikan UPT AM Kota Metro.
- Jaminan (*Assurance*) berupa sosialisasi kemasyarakatan mengenai kualitas air berupa surat jaminan kelayakan uji air bersih dari dinas kesehatan Kota Metro.
- Daya Tanggap (*Empati*) secara emosional terhadap aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan perubahan atau keinginan masyarakat berupa pelayanan yang diberikan UPT AM Kota Metro.