

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, strategi kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PDAM berperan krusial dalam mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Strategi yang berorientasi pada tugas, hubungan perubahan. Ketiga strategi tersebut diterapkan dalam bentuk penetapan target pelayanan pengawasan langsung terhadap distribusi air, pelibatan dalam pengambilan keputusan operasional, peningkatan komunikasi dengan karyawan dan pelanggan, serta pelatihan karyawan secara rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pimpinan PDAM juga menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik dengan terlibat secara langsung di lapangan dalam menangani berbagai kendala seperti kebocoran pipa dan keterlambatan distribusi air. Dengan demikian masih ditemukan beberapa kekurangan dalam penanganan keluhan pelanggan yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam pelaksanaan strategi kepemimpinan, terutama dalam merespons pengaduan pelanggan secara cepat dan merata.

Dari sisi pelanggan, kepuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana harapan sesuai dengan realitas yang diterima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pelanggan merasa puas terhadap kualitas air dan

tarif yang dikenakan namun sebagian lainnya masih mengeluhkan air yang keruh jadwal distribusi yang tidak menentu serta respon yang lambat terhadap keluhan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa strategi kepemimpinan pimpinan PDAM telah mencapai kepuasan yang lebih optimal dan merata di seluruh wilayah pimpinan PDAM perlu melakukan evaluasi dan penguatan dalam aspek distribusi air kecepatan respon terhadap keluhan dan pengawasan mutu air secara konsisten. Dengan demikian penelitian ini menjawab rumusan masalah yang diajukan yaitu strategi kepemimpinan pimpinan PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Tana Toraja dilakukan melalui pendekatan yang strategis meskipun masih terdapat tantangan yang perlu dibenahi ke depannya.

B. Saran .

1. Saran kepada Karyawan

Karyawan PDAM diharapkan untuk terus meningkatkan efektivitas strategi dengan memperkuat dimensi hubungan dan perubahan. Selain itu diperlukan evaluasi berkala terhadap kualitas distribusi air termasuk perawatan jaringan pipa dan peningkatan mutu air secara rutin agar tidak terjadi lagi keluhan terkait air keruh atau berbau.

2. Saran kepada Pelanggan

Pelanggan diharapkan dapat lebih aktif berperan dalam proses pelayanan publik dengan cara menyampaikan keluhan saran maupun apresiasi secara tertib dan tepat sasaran. Kerja sama antara pelanggan dan pihak PDAM sangat dibutuhkan agar pelayanan air bersih dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Pelanggan juga perlu menjaga fasilitas

yang digunakan seperti meteran air dan sambungan rumah tangga serta melaporkan segera apabila ditemukan kebocoran atau kerusakan.