

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru telah terlaksana dengan baik, terstruktur, dan sesuai dengan standar perusahaan. Alur pelayanan berjalan runtut mulai dari pendaftaran administrasi, survei teknis lapangan, penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB), pelunasan pembayaran, penerbitan Surat Tugas Kerja (STK), hingga eksekusi pemasangan fisik di lokasi pelanggan.
2. Penerapan transformasi digital melalui pemanfaatan aplikasi STKmobile dan STK Online terbukti sangat membantu mempercepat distribusi Work Order (WO) secara real-time, sehingga proses birokrasi menjadi jauh lebih ringkas, efektif, dan efisien.
3. Kelancaran pelayanan ditunjang oleh ketersediaan sarana-prasarana yang memadai serta kompetensi dan responsivitas pegawai. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala di lapangan seperti faktor cuaca yang tidak menentu, kendala komunikasi dengan calon pelanggan, serta gangguan teknis ringan pada peralatan kerja.

4. Secara keseluruhan, rangkaian proses pelayanan pemasangan sambungan baru dapat diselesaikan dengan rata-rata waktu sekitar 3 (tiga) hari kerja, yang menunjukkan kinerja pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan mampu memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan 4 (empat) saran konstruktif yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pengembangan penelitian selanjutnya:

1. Perumda Air Minum Kota Padang disarankan untuk mengembangkan fitur pelacakan status permohonan berbasis aplikasi atau situs web, sehingga calon pelanggan dapat memantau posisi berkas dan progres pengerjaan secara transparan.
2. Perusahaan perlu memanfaatkan media komunikasi otomatis (seperti WhatsApp/SMS gateway) guna mempermudah konfirmasi penjadwalan survei lapangan bagi calon pelanggan yang sulit dihubungi melalui sambungan telepon.
3. Meningkatkan publikasi informasi transparan mengenai alur prosedur, syarat administrasi, dan skema biaya melalui infografis atau media sosial resmi agar masyarakat memiliki pemahaman yang matang sebelum mendaftar.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat secara statistik menggunakan pendekatan kuantitatif (Indeks Kepuasan Masyarakat) atau meneliti lebih lanjut dampak integrasi sistem digital terhadap efisiensi operasional secara menyeluruh.