

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di PDAM Kota Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Walaupun pelaksanaan audit operasional di PDAM Kota Bandung secara umum sudah sangat baik tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tahap-tahap audit operasional mulai dari tahap pendahuluan, tahap pemeriksaan mendalam, tahap pelaporan.
2. Peningkatan kualitas pelayanan jasa di PDAM Kota Bandung secara umum sudah baik. Keandalan dalam pelayanan jasa yang diberikan PDAM Kota Bandung sudah tinggi. Ketanggapan dalam pelayanan jasa juga sudah tinggi dengan kemampuan yang memadai, serta kredibilitas yang tinggi dan didukung dengan fasilitas fisik yang memadai. Pengertian PDAM Kota Bandung terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa sudah tinggi dan komunikasi yang dilakukan PDAM Kota Bandung terhadap pelanggan dalam pelayanan jasa juga sudah baik.
3. Pelaksanaan audit operasional memiliki pengaruh yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan jasa di PDAM Kota Bandung. Semakin baik pelaksanaan audit operasional maka kualitas pelayanan jasa akan

meningkat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa, dimana pelaksanaan audit operasional memberikan pengaruh sebesar 65,5% terhadap kualitas pelayanan jasa di PDAM Kota Bandung.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa di PDAM Kota Bandung, peneliti mengajukan beberapa saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu antara lain :

1. Auditor sebaiknya melakukan pemantauan sehubungan dengan rekomendasi yang diberikan terkait dengan bagian yang diperiksa untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada pada PDAM.
2. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM, maka tingkat responsivitas PDAM perlu ditingkatkan. Keluhan-keluhan yang masuk perlu ditangani dengan baik dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Untuk daerah yang masih kekurangan agar penggiliran debit air diberlakukan secara tepat waktu sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan

4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan pula untuk menambah objek penelitian ke PDAM daerah lain agar bisa menjadi perbandingan audit operasional terhadap pelayanan jasa mana yang lebih efektif dan efisien.

