

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang dijalankan PDAM Kabupaten Kupang pada loket pembayaran rekening air dan loket pengaduan berjalan baik dimana prosedur pelayanan yang dijalankan sederhana dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami sehingga mudah untuk dilaksanakan oleh para pelanggan.
2. Waktu pelayanan pada loket pembayaran rekening air berjalan efektif dimana petugas pelayanan selalu tepat waktu dan cepat tanggap dalam setiap proses penyelesaian pelayanan. Namun hal ini berbanding terbalik dengan waktu pelayanan pada bagian pengaduan yang tidak berjalan dengan baik dimana setiap keluhan pelanggan tidak sepenuhnya dilaksanakan dengan tepat waktu dan cepat tanggap terhadap setiap kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku yakni 3 hari waktu penanganan pengaduan.
3. Biaya pelayanan yang berlaku pada PDAM Kabupaten Kupang ditetapkan oleh pihak yang berwenang yakni melalui keputusan Bupati Kupang No.123/KEP/HK/2010 dimana dalam keputusan tersebut termuat rincian biaya yang kelompokkan ke dalam kategori-kategori pelanggan yakni sosial, non-niaga, niaga, industri dan khusus, serta rincian biaya tersebut dapat terjangkau oleh pelanggan PDAM Kabupaten Kupang sesuai dengan kategorinya masing-masing.

4. Produk air yang diberikan kepada pelanggan bersih dan sehat hanya saja sedikit mengandung kapur, akan tetapi masih layak untuk digunakan. Akan tetapi air yang mengalir ke rumah pelanggan tidak sesuai dengan jadwal.
5. Fasilitas pelayanan yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Kupang masih sangat minim, hal ini terlihat dari tidak adanya kotak saran dan bagan alur pelayanan. Selain itu tempat parkir dan ruang tunggu pelayanan tidak ditata dengan baik.
6. Petugas pelayanan ditetapkan melalui surat keputusan ( SK), petugas yang ditempatkan pada bagian pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah. Akan tetapi penempatan petugas pelayanan tidak sesuai dengan bidang, keterampilan dan keahliannya dimana petugas pelayanan pengaduan berlatar belakang ilmu hukum yang seharusnya ditempatkan pada bagian advokasi

## 6.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang didapat maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi pihak PDAM Kabupaten Kupang harus lebih meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan standar yang berlaku khususnya pada waktu pelayanan, fasilitas penunjang pelayanan dan penempatan petugas pelayanan yang sesuai dengan bidang dan keahliannya.
- b. Bagi pihak PDAM Kabupaten Kupang perlu adanya peningkatan penyediaan fasilitas pelayanan yang belum ada seperti bagan alur pelayanan dan kotak saran serta perbaikan dan penyempurnaan fasilitas-fasilitas pelayanan yang sudah rusak dan tidak ditata dengan baik seperti papan pengumuman dan tempat parkir.
- c. Bagi pihak PDAM Kabupaten Kupang perlu adanya perbaikan filterisasi air yang lebih baik sehingga pelanggan tidak lagi mengeluh mengenai kebersihan air.
- d. Bagi masyarakat pelanggan PDAM Kabupaten Kupang untuk memberikan masukan, usul dan saran yang membangun serta bersama-sama memberikan pengawasan terhadap setiap proses penyelenggaraan pelayanan PDAM Kabupaten Kupang.
- e. Bagi peneliti selanjutnya yang berniat dengan pelayanan PDAM Kabupaten Kupang agar lebih terfokus dan lebih komprehensif dalam mengungkapkan berbagai fenomena ataupun berbagai persoalan yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan PDAM Kabupaten Kupang.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku:**

- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Kumorotomo, W. 2007. *Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan) : Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Seminar Persadi.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Osborne, David and Plastrik, Peter. 1997. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, Penerjemah : Abdul Rosyid & Ramelan, 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Siagian. 2008. *Filsafat Administrasi* : Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1998, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya: Bandung, cetakan kesembilan.
- Wijoyo, Suparto (Ed.), 2006, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Forum Kajian Ambtenaar Provinsi Jawa Timur dan AUP, Surabaya.
- Nawawi, H. Hadari, 1983, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta,
- Ratminto, & Winarsih A. Septi, 2013, *manajemen pelayanan*, pustaka pelajar: Jogjakarta.

### **Dokumen:**

Data pengaduan Pelanggan PDAM Kabupaten Kupang Tahun 2013

### **Skripsi Dan Tesis:**

- Muhammad Safitrah Arifin: 2008, dengan judul "Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang."
- Anjar Rahmulyono: 2008, dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman"

### **Undang-Undang:**

- PP No.16 Tahun 2006 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- MENPAN No.63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan.

### **Internet:**

- (<http://id.wikipedia.org/wiki/pdam,15-01-2014>).
- ([kualitas-pelayanan-publik.html, 03-04-2014](#)).