

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan di lapangan yang telah dipaparkan. Penelitian memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM kota kupang, belum berjalan dengan baik.

1. Kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tangkap dan empati dari petugas PDAM dalam menyelesaikan suatu permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar bisa terpenuhi semua kebutuhan para pelanggan PDAM setiap hari.
2. Faktor Pendukung untuk terpenuhi kebutuhan air bagi para pelanggan PDAM Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran para pegawai PDAM Kota Kupang cukup tinggi, karena pegawai sudah paham dan mengerti apa saja yang harus mereka kerjakan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa puas dan peralatan yang berada pada PDAM Kota Kupang cukup memadai sehingga pegawai bisa lebih mudah untuk melayani pelanggan yang datang.
3. Faktor Penghambat untuk terpenuhinya kebutuhan air bagi para pelanggan PDAM kota kupang di simpulkan kapasitas air baku yang kurang sehingga menyebabkan jumlah distribusi kepada pelanggan disesuaikan dengan kemampuan yang ada dan sampai sekarang PDAM Kota Kupang masih banyak kekurangan pipa untuk mengganti pipa-pipa yang sudah tua maupun pipa-pipa yang bocor.

6.2 Saran

1. Diharapkan kepada seluruh petugas PDAM kota kupang dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan public agar

permasalahan-permasalahan mengenai tidak ada air dan air keru dapat segera di selesaikan.

2. Melihat kesimpulan terkait dengan faktor pendukung dan penghambat maka pihak PDAM diharapkan dapat meminimalisir faktor prnghambat yaitu ketersediaan air yang masi kurang dengan memanfaatkan potensi air baku yang belum di normalisir.
3. Melihat dengan kondisi air baku sebagaimana denagn kesimpulan diatas maka penulis menyarankan pada pihak pdam untuk memanfaatkan potensi air baku yang ada sehingga program perluasan jaringan air dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Air Minum Kota Kupang Dan Hirarki Peraturan Perundang-undangan

Booms (1983), dan Tjiptono (2005:121) mendefinisikan kualitas

Efi Sutriningsih (2015) yang berjudul analisis pengelolaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampa

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kondisi

Kasmir Manajemen Perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22

Moenir (2010 :17) secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi

Moenir,(2010 :16-17) yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung

Pasolong, Harbani(2012:75) Metode penelitian kualitatif

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Kebijakan Nasional Pengelolaan Sumber Daya Alam

Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang Dengan Landasan filosofisnya

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang Dan Hirarki Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang Dan Hirarki Peraturan Perundang-undangan

Perjanjian Kerja Sama Antara PDAM Kabupaten Kupang Nomor : 04/BAG.KS-
PKS/PEMKOT/2017

Prijono T (1987) pengertian perusahaan daerah

Ragu Theodolfi, Ferry WF Waangsir. (2014). Analisis Kebutuhan Air Bersih Dan Zona
Pelayanan.

Ratminto dan Atik Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan
Citizen's charter dan standar pelayanan minimal. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003)

Sinambela (2006 : 5) memaparkan secara lebih spesifik memberikan penjelasan yentang
pelayanan public

Skripsi Terdahulu Dari Efii Sutriningsih (2015) Yang Berjudul Analisis Pengelolaan Air Bersih
Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar.

Sugiyono (2013:187) sumber data yang digunakan dalam penelitian

Sugiyono (2010) Metode deskriptif kualitatif

Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h.415

Zeitham (1990) Dalam Hardiasnyah (2011:41) Menjelaskan Tentang Dimensi Kualitas
Pelayanan

TEKS WAWANCARA

a Bukti Fisik

- 1 Apa saja fasilitas yang tersedia pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang ?
- 2 Pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh pegawai PDAM dalam mencapai kepuasan pada pelanggan PDAM?

b Kehandalan

- 1 Apakah dalam proses pelayanan pelanggan di berikan kemudahan untuk menyampaikan permasalahan yang sedang di alami ?

- 2 Apakah pegawai PDAM memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
- 3 Berapa lama waktu yang di perlukan oleh pegawai untuk mengatasi permasalahan yang terjadi ?

c Daya Tangkap

- 1 Bagaimana tanggapan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang ketika pelanggan menyampaikan kendala yang terjadi ?
- 2 Apakah pegawai PDAM menyelesaikan tanggung jawab kepada pelanggan tepat waktu ?
- 3 Bagaiman cara pegawai menyampaikan informasi yang jelas ketika terjadi masalah di lapangan kepada masyarakat ?

d Jaminan

- 1 Apakah dalam pelayanan pegawai tidak membedakan pelanggan PDAM?
- 2 Apakah setiap pelanggan yang datang di hargai oleh pegawai PDAM ?
- 3 Bagaimana cara pegawai Perusahaan Daerah Kota Kupang dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap perusahaan tersebut ?

e Empati

- 1 Bagaimana cara pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang dalam menanggapi keinginan pelanggan ?
- 2 Bagaimana pegawai PDAM memahami apa yang di butuhkan dari masyarakat ?