

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan dan Saran

6.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam kajian mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Perumda Air Minum Kota Kupang, peneliti menerapkan kerangka teori kinerja yang dikembangkan oleh Dwiyanto. Teori ini menggunakan empat dimensi kunci yaitu produktivitas, Kualitas Layanan, responsivitas, dan Akuntabilitas. Melalui keempat dimensi analisis tersebut, maka kesimpulan yang dapat dirumuskan berdasarkan temuan penelitian dan analisis pembahasan adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas

Meskipun Perumda Air Minum Kota Kupang telah menunjukkan upaya dalam memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk mengoptimalkan produktivitas kinerja. Hal ini sejalan dengan teori Dwiyanto yang menekankan pentingnya evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam organisasi sektor publik.

b. Kualitas Layanan

Secara keseluruhan, PDAM Kota Kupang telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat melalui standar operasional yang jelas dan sistem penanganan pengaduan yang terstruktur. Meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas air yang diberikan, masih terdapat tantangan dalam hal kontinuitas pasokan air dan peningkatan standar kualitas air dari air bersih menjadi air minum.

c. Responsivitas

Secara keseluruhan, responsivitas PDAM Kota Kupang dapat dikategorikan baik dengan tingkat kepuasan pelanggan yang cenderung positif. Infrastruktur teknologi yang mendukung seperti sistem IT terintegrasi dan diversifikasi saluran layanan telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan responsivitas organisasi. Meskipun demikian, masih diperlukan optimalisasi waktu tanggap untuk kasus-kasus teknis yang kompleks agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan organisasi menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas responsivitas dalam melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih.

d. Akuntabilitas

Secara keseluruhan, akuntabilitas PDAM Kota Kupang menunjukkan kondisi yang paradoks dimana sistem internal telah terbangun dengan baik namun akuntabilitas eksternal kepada masyarakat masih memerlukan perbaikan signifikan. Kekurangan utama terletak pada aspek komunikasi dan transparansi informasi kepada masyarakat, terutama dalam hal pemberitahuan gangguan layanan dan ketidakmerataan penyampaian informasi.

6.1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan di Perumda Air Minum Kota Kupang yang menggunakan empat dimensi analisis Dwiyanto (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas), peneliti merumuskan beberapa saran strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh:

- a. Untuk mengoptimalkan produktivitas kinerja PDAM Kota Kupang, disarankan untuk melakukan diversifikasi sumber air guna mengurangi ketergantungan berlebihan pada sumur bor yang mencapai 90 persen. Investasi dalam infrastruktur produksi alternatif seperti pengembangan sumber air permukaan dan sistem penampungan air hujan perlu diprioritaskan. Selain itu, perlu dilakukan upgrade teknologi produksi untuk meningkatkan efisiensi yang saat ini hanya mencapai 31 persen,

serta pengembangan sistem backup power untuk mengatasi ketidakstabilan pasokan listrik PLN. Program pelatihan berkelanjutan bagi pegawai teknis juga diperlukan untuk meningkatkan kapasitas dalam mengoperasikan teknologi baru dan mengatasi tantangan produksi yang kompleks.

b. Dalam aspek kualitas layanan, PDAM perlu mengembangkan roadmap peningkatan standar kualitas air dari air bersih menjadi air minum melalui investasi dalam teknologi pengolahan yang lebih canggih. Perbaiki sistem distribusi untuk memastikan kontinuitas pasokan air yang merata di seluruh wilayah layanan menjadi prioritas utama. Implementasi sistem monitoring real-time untuk mengawasi kualitas air secara berkelanjutan dan pengembangan program pemeliharaan preventif untuk infrastruktur distribusi akan membantu mengurangi gangguan pasokan. Selain itu, perlu dilakukan standarisasi prosedur pelayanan di seluruh unit kerja untuk memastikan konsistensi kualitas layanan kepada seluruh pelanggan.

c. Meskipun responsivitas PDAM sudah baik, masih diperlukan optimalisasi melalui pengembangan tim respons cepat yang khusus menangani kasus-kasus teknis kompleks dengan target waktu penyelesaian yang jelas. Implementasi sistem early warning untuk

mengidentifikasi potensi gangguan sebelum terjadi akan meningkatkan kemampuan responsif organisasi. Pelatihan komunikasi dan customer service bagi seluruh pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan perlu ditingkatkan. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile yang lebih komprehensif dengan fitur tracking status pengaduan dan notifikasi real-time akan meningkatkan transparansi dan responsivitas dalam pelayanan.

d. Untuk mengatasi paradoks akuntabilitas yang baik secara internal namun lemah secara eksternal, PDAM perlu mengembangkan sistem komunikasi publik yang proaktif dan menyeluruh. Implementasi sistem pemberitahuan otomatis melalui multiple channel (SMS, WhatsApp, aplikasi mobile, website) untuk informasi gangguan layanan, jadwal pemeliharaan, dan update status perbaikan sangat diperlukan. Pengembangan dashboard publik yang menampilkan informasi real-time mengenai status layanan, kualitas air, dan kinerja organisasi akan meningkatkan transparansi. Selain itu, perlu dibentuk mekanisme feedback rutin dari masyarakat melalui survei kepuasan pelanggan berkala dan forum dialog publik untuk memastikan akuntabilitas yang sesungguhnya kepada masyarakat.

e. Dalam jangka panjang, PDAM Kota Kupang perlu mengembangkan master plan pengembangan infrastruktur air bersih yang berkelanjutan dengan melibatkan stakeholder terkait termasuk pemerintah daerah, masyarakat, dan sektor swasta. Implementasi sistem manajemen aset yang terintegrasi untuk optimalisasi pemeliharaan dan penggantian infrastruktur secara terencana akan meningkatkan efisiensi operasional. Pengembangan program Corporate Social Responsibility (CSR) yang fokus pada konservasi air dan edukasi masyarakat tentang penggunaan air yang bijak akan memperkuat peran PDAM sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab. Terakhir, perlu dilakukan benchmarking dengan PDAM lain yang memiliki kinerja terbaik untuk pembelajaran dan adopsi best practices dalam pengelolaan air bersih.