

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Profesionalisme Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kabupaten Manggarai Timur maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut

1. Kemampuan (*Ability*)

a. Kemampuan Teknis

Beberapa pegawai belum sepenuhnya menguasai teknis perpipaan dan instalasi, sehingga sering terjadi kesalahan pemasangan dan keterlambatan perbaikan. Meskipun sudah ada pelatihan, peningkatan keterampilan masih diperlukan agar layanan lebih optimal.

b. Kemampuan Komunikasi dan Interpersonal

Penyampaian informasi kepada pelanggan masih kurang jelas, dan koordinasi antar pegawai belum maksimal. Akibatnya, penyelesaian masalah sering terlambat, menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

2. Kualitas (*Quality*)

a. Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat

Meskipun UPTD SPAM berupaya memberikan pelayanan terbaik, masih terdapat beberapa hambatan seperti keterlambatan dalam penyelesaian tugas, kurangnya pelatihan pegawai, serta ketidak konsistenan dalam pelayanan. Faktor utama yang menyebabkan keterlambatan adalah kurangnya koordinasi antar bagian dan beban kerja yang tinggi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan pelatihan yang lebih intensif dan pembenahan sistem kerja agar tugas dapat diselesaikan lebih cepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

b. Konsistensi dalam Hasil Kerja

UPTD SPAM berusaha menjaga kualitas air yang didistribusikan melalui prosedur pengolahan dan pengujian yang ketat. Pengujian dilakukan secara berkala di laboratorium terakreditasi, serta didukung oleh kerja sama dengan lembaga terkait. Meskipun masih ada tantangan dalam pelaksanaannya, komitmen pegawai dalam menjaga standar kualitas menunjukkan profesionalisme mereka dalam menjalankan tugas

3. Sarana Dan Prasarana (*Facilities And Infrastruktur*)

- a. Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana di UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur masih belum memadai dalam mendukung profesionalisme kerja pegawai dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan fasilitas seperti jumlah alat operasional, kendaraan transportasi, serta fasilitas pelanggan yang minim menyebabkan berbagai kendala dalam menjalankan tugas.
- b. Banyak infrastruktur teknis, seperti pompa air dan jaringan pipa, yang telah berusia lebih dari 10 tahun, sehingga sering mengalami kerusakan dan mengganggu distribusi air bersih. Tidak adanya sistem pemantauan berbasis digital juga memperlambat deteksi kebocoran dan perbaikan.

3. Kehandalan (*Relibility*)

a. Konsistensi dalam Melaksanakan Tugas

Lambatnya penanganan kebocoran pipa menjadi salah satu permasalahan utama yang dikeluhkan masyarakat. Meski laporan telah diajukan, respons dan perbaikan tidak dilakukan dengan cepat, sehingga berdampak pada kelangsungan distribusi air bersih. Hal ini menunjukkan bahwa sistem respons terhadap keluhan pelanggan masih belum berjalan secara optimal, sehingga perlu adanya perbaikan dalam mekanisme pengaduan dan perbaikan infrastruktur.

b. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Meskipun UPTD SPAM telah menetapkan jadwal distribusi air, kenyataannya masih sering terjadi keterlambatan akibat keterbatasan produksi air bersih, kurangnya alat transportasi, dan tantangan geografis. Faktor-faktor ini menghambat pegawai dalam menjalankan tugas sesuai jadwal yang telah ditentukan. Oleh karena itu, meskipun secara administratif jadwal sudah ditetapkan, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala yang signifikan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Profesionalisme Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kabupaten Manggarai Timur. Adapun saran-saran dari penulis sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah kabupaten Manggarai Timur, agar dapat mengalokasikan dana khusus untuk pengadaan peralatan-peralatan teknis di UPTD SPAM yang belum lengkap serta penambahan kendaraan yang dapat menunjang pemberian pelayanan. Agar tidak terjadinya penundaan pemasangan dan perbaikan instalasi, meteran
2. Kepada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Kabupaten Manggarai Timur, agar lebih memperhatikan lagi berkaitan dengan sistem informasi Manajemennya misalnya menyediakan website untuk pelanggan sehingga pelanggan tidak kesusahan dalam menyampaikan keluhan dan agar masyarakat mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan di BLUD SPAM sehingga masyarakat tidak berpikir buruk terhadap pelayanan di UPTD SPAM.
3. Kepada pelanggan UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur, agar tidak sepenuhnya menyalahkan pegawai UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur terkait pelayanan yang masih kurang, sehingga hal ini bisa menjadi kekuatan bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.