

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka ada beberapa hal pokok yang dapat disimpulkan oleh penulis sebagai berikut:

Prosedur pelayanan PDAM Kabupaten Kupang yang dibangun menggunakan strategi-staregi pelayanan air bersih yang tidak tidak berbelit-belit, pungutan biaya dari pelanggan sesuai dengan keputusan Pemerintah namun masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait kurangnya debit air, serta kurangnya ketepatan dalam pelayanan teknisi untuk respon masalah yang diajukan berupa pemasangan pipa, tanggapan terhadap kurangnya debit air.

6.2. Saran

Bedasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang

6.2. Saran

Bedasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten.

- PDAM dan masyarakat hendaknya membangun komunikasi melalui sosiliasi mengenai penggunaan air agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua bela pihak

- Bagi pihak PDAM kabupaten Kupang perlu adanya peningkatan penyediaan fasilitas pelayanan yang belum ada seperti bagan alur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Samsul Bachri Kasubag. Sumber : PDAM Tirta Lontar

Immanuel Suri, Arkadius. Skripsi Implementasi Standar Pelayanan Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (Ipm Fisip Unwira 2014)

Nggaba Kanyakat, Abhram. Skripsi Deskriptif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang (Ipm Fisip Unwira 2014)

Septiani, Revi. Skripsi Pelayanan Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) kabupaten Bakasi (Ilmu Administrasi Negara fisip Universitas Sultan Ageng Tirtayasa)

Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti¹ 2010:243). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan Kedua, Penerbit : Media Grup, Jakarta.

Monir (dalam Harbani Pasolong. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung) 2013: 128

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Joko Widodo. 2001:7. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Citra, Malang. 2001
Awang Anwarudin. 2004. Jurnal Administrasi vol 1No.1. 2004.

Seaffullah 2017: 11 George Steiner, Jhon Minner, Manajemen Strategi, penerjemah Agus Dharma, (Jakarta: Erlangga, 1999), h.20 Thomas Sumarsan, System Pengendalian Manajemen, Jakarta: Indeks, 2013, h.61

Ratminto dan Winarashi 208-209:2013. Manajemen pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Seaffullah 2007:18. Konsep Dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD

Sugiyono. 2005 Metode Penelitian bisnis Bandung Alfabeta. Hal 21

Suryato, Bagong (2005) Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta. Pranada Media. Hal.171-127.

Maloeng Lexy,j Metode Penelitian Kualitatif , PT Remaja Rosdakarya Offset-bandung, cetakan ketigapuluhenam, april 2017