

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai Perbandingan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dengan PDAM Kota Kupang dalam Pelayanan Penyediaan air bersih tersebut maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

- 1) Tiga indikator yang dilakukan dalam mengukur Perbandingan kinerja PDAM Kabupaten Kupang dengan PDAM Kota Kupang dalam Pelayanan Penyediaan air bersih adalah efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Pengukuran terhadap kinerja PDAM tersebut sangat penting dilakukan karena hal ini akan berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan dalam masyarakat dalam penyediaan air bersih serta upaya untuk memperbaiki kinerja juga dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.
- 2) Efektivitas PDAM Kabupaten Kupang dalam pelayanan penyediaan air bersih dapat dikatakan belum maksimal. Efektivitas belum maksimal tersebut penyebabnya adalah kuantitas dan kontinuitas air PDAM Kabupaten Kupang masih belum mencapai 100% dalam arti distribusi air masih mengalami kemacetan yang dikarenakan menurunnya debit air pada musim tertentu, hal

yang sama juga dihadapi oleh PDAM Kota Kupang selain karena masalah kuantitas dan kontinuitas air, keterbatasan infrastruktur perusahaan juga menjadi kendala dalam mendistribusikan air ke masyarakat.

- 3) Responsivitas PDAM Kabupten Kupang dengan PDAM Kota Kupang dalam pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat dapat dikatakan belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi. Dilihat dari Kecepatan dalam menyelesaikan masalah: Kinerja PDAM Kabupaten Kupang dilihat dari sisi kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat buruk, PDAM bahkan mengabaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Sedangkan untuk pelayanan PDAM Kota Kupang sudah cepat dan sesuai dengan janji yang telah dibuat.
- 4) Akuntabilitas atau pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang perlu ditingkatkan lagi, terlebih khusus dalam pertanggungjawaban kepada masyarakat (pelanggan), agar masyarakat bisa memahami keadaan yang dihadapi PDAM.

Jadi, dilihat dari beberapa indikator yang digunakan dapat diketahui bahwa hal yang membedakan Kinerja kedua perusahaan ini adalah kecepatan dalam menyelesaikan masalah, PDAM Kota Kupang lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan dengan PDAM Kabupaten Kupang yang sering mengabaikan masalah yang dihadapi pelanggan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perbandingan kinerja PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang dalam pelayanan penyediaan air bersih tersebut, jika dilihat dari ketiga indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas maka dapat dikatakan kinerja PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang belum maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PDAM Kabupaten Kupang dan Kota Kupang dalam upaya untuk meningkatkan kerja kepada masyarakat, beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM, maka sikap responsivitas PDAM perlu ditingkatkan. Keluhan-keluhan yang masuk perlu ditangani dengan baik dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Untuk meningkatkan kapasitas SDM pegawai, maka PDAM perlu melakukan pembaharuan dan pematapan kebijakan terhadap rekrutmen dan seleksi terhadap pegawai sesuai dengan kebutuhan agar dapat meningkatkan kualitas dan profesionalitas para pegawai. Di samping itu, PDAM perlu mengikuti program-program pendidikan dan pelatihan mengenai

pengelolaan air bersih untuk seluruh pegawai, agar masalah yang berkaitan dengan air bersih dapat ditangani dengan baik.

- 3) Koordinasi antara PDAM dan pemerintah perlu ditingkatkan agar proyek-proyek yang akan atau sedang dibangun oleh pemerintah dan dikelola PDAM tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan PDAM dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto dkk.(2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Alhamid, T. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif*.
- A. Muri Yusuf,.(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, , Kencana, Jakarta. H. 372
- A Suharmika.(2017). *Kewenangan Pengangkatan Direksi Perusahaan Daerah di Kota Makassar (STUDI Kasus Perusahaan Daerah Air Minum*.Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar
- Astuti, N.(2014). *Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Administrasi Negara, 3(2), 678-689.
- Bakar, A.(2020). *Hakekat Pelayanan Publik*. Jurnal Perspektif, 13(2), 81-87.
- Bastian, Indra. (2006). *Akuntansi Sektor Publik Edisi 2*. Jakarta: Salemba empat.
- Bernardin, HJ, & Russel, JE. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. New York: McGraw – Hill.
- Bogdan,R & Biklen,S. (1992). *Qualitivative Research for Education*Boston : Allyn and Bacon

Cahyadi, R.(2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justitia Journ

Chandra, S. O. (2016). *Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Capability Maturity Model*. *TEMATIKA: Jurnal Penelitian Teknik Informatika dan Sistem Informasi*.

Chairany, N. & Lestari W.,(2011). *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan dan Perilaku Produktif Karyawan* (Doctoral dissertation).

Devani, V. & Setiawarnan, A. (2015). *Pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metoda balanced scorecard*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(1), 83-90. *Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.

Donni Junni Priansa (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Alfabeta.

Dwiyanto, ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Ekawati, Nur.(2020). *Reliabilitas dan Responsivitas Pelayanan Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Gowa*. Skripsi-Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Gibson, James L., John M. Ivancevich., dan James H. Donnelly. (1995). *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Erlangga. Alih Bahasa.

Gomes, Faustino Cardoso.(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Andi Offset.

Hasibuan,Melayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, Jakarta, PT Bumi Aksara,

Helfert, Erich A.(1996). *Tehnik Analisis Keuangan: Petunjuk Praktis Untuk Mengelola dan Mengukur Kinerja Perusahaan*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.

Henriquez, (1984).*Sistem Penyediaan Air Minum di Kota Jakarta*. Jakarta: 3 Serangkai.

Huges Owen E., (1994). *Manajemen Publik Perubahan Sektor Publik*, Sebuah Pengantar, New York: St. Martin's Press.

Idris, Adam. (2007). *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: CV. Sofa Mandiri.

IK Alimuddin.(2012). *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Makassar*.Unhas. academia.edu

I Irtanto.(2020). *Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori*.cakrawalajournal.org

Islamy, Muh. Irfan,(1998). *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fia Unibraw Malang.

Jariah, A.(2016).*Kelebihan Penduduk dan Konsumsi Berlebihan dalam Kasus Krisis Air Dunia*. Millah: Jurnal Studi Agama, 6(2), 7-24.

J Darmayanti, R Ma'ali El Hadi.(2018). *Perancangan Indikator Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: Pt. Denso Indonesia)*.Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

Kusriyanto, B., & Mangkunegara, A. A. P. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Eresco.

Lohman.(2003) “Analisis Kuantitatif”. Jogjakarta.

Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu.(2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:Remaja Rosdakarya.



Martha, J. (2018). *Isu Kelangkaan air dan ancamannya terhadap keamanan global*. JIPI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM, 7.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*.

M Kristiyanti.(2012). *Peran indikator kinerja dalam mengukur kinerja manajemen*.Majalah Ilmiah Informatika,Unaki 2012

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset

M Sari, S Mintarti, Y Fitria.(2018). *Akuntabilitas pengelolaan keuangan organisasi keagamaan*.journal.feb.unmul

N Astuti.(2014). *Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. Journal Administrasi Negara fisip-unmul

Nendah Parwita. (2017). *Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang*. Skripsi(S1) tesis, Perpustakaan

- N Nursam.(2017). *Manajemen Kinerja*.Journal of Islamic Education
- NV Suseno, M Widyastuti (2017) *Analisis Kualitas Air PDAM Tirta Manggar Kota Balikpapan*.Jurnal Bumi Indonesia
- Osborne, David. (1990). *Organizational Theory and Intergrated Approach*. United States :Perseus Book Publisshing.
- Patton, Patricia.(1998). *EQ-Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta : Pustaka delapratasa.
- Rasyid, Muhammad Ryas.(2000). *Makna Pemerintahan*. Jakarta : Mutiara Sumber Widya
- Permana, Arga Juang and Nuruddin, Riza April.(2015). *Sistem Perencanaan Jaringan Pipa Distribusi Air Bersih di Kelurahan Sialang Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya
- Pitojo, Setijo,.(2003). *Deteksi Pencemaran Air Minum*.Semarang-Demak: Aneka Ilmu
- Ramadani, M., & Masniadi, R. (2021). *Strategi Pengembangan Wisata Prasejarah (Studi Pada Situs Sarchopagus di Desa Batu Tering)*. Nusantara Journal of Economics, 3(01), 1-8.
- Rijali, A. (2019). *Analisis data kualitatif*. Al Hadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17 (33), 81-95.

Rivai, Veithzal.(2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

RL Maulana.(2021). *Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif di Desa Selerong MUARA*.Program studi ilmu pemerintahan, APMD Yogyakarta

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish.

Sarnawi, M Dasim.(2012). *Implementasi Pendidikan Karakter dalam Pembelajaran Sains di Sekolah Dasar*, Universitas Pendidikan Indonesia.

Sasongko, Djoko. (1991). *Teknik Sumber Daya Air*. Jakarta: Erlangga.

Schuler, R.S & Jackson, S.E. (1996). *Human Resource Management: Positioning for the 21st Centuries*, 6th, Edition, NJ: West Publishing Company.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sella Angraini.(2016). *Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Kota Tarakan*. eJournal Administrasi Publik, fisip-unmul

Siagian, Sondang P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak.(2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.

SF Harahap, S Tirtayasa. (2020). *Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu*.Jurnal Ilmiah Magister Manajemen

S Hendriyadi, A MUID.(2011). *Perbandingan Indikator Kinerja Keuangan Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah Antara Tahun 2008-2009*.Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro

Solihin, D. (2007). *Penerapan PrinsipPrinsipGood Governance Dalam Pembangunan Daerah*. Jakarta: STIAKIN.

Sutedi, A. (2009). *Implikasi Hukum Atas Sumber Pembiayaan Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Bandung: PT. Rafika Aditama.

Sutrisno, Totok, (2004). *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syam, S. (2020). *Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur*. Jurnal Ilmu Manajemen Profitability, 4(2), 128-152.

Tangkilisin, Hesel Nogi S.(2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.

W Nengsih, F Adnan, F Eriyanti.(2019). *Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang*. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)

Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2017). *Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 1(1), 117-127.

Wibawa, Samodra. (2005). *Reformasi Administrasi (Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik)*. Yogyakarta: Gava Media.

Yusuf, A.M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Rev.ed.pertama. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Y Paris.(2016). *Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar*.Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik

Y Yuliani, MR andriawan.(2015). *Kinerja Pelayanan Air Bersih Masyarakat Di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang*.Jurnal Pengembangan Kota