

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah peneliti paparkan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan BLUD-SPAM Mandosawu kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari:

1. Sarana dan prasarana sudah cukup baik walupun masih ada beberapa kekurangan yang ada di kantor BLUD-SPAM. Contohnya adalah kurang luasnya tempat parkir untuk tamu atau pelanggan yang hendak melakukan transaksi. Selain itu yang harus diperhatikan proses untuk melakukan transaksi pembayaran masih dirasa kurang nyaman karena loketnya berada di luar ruangan.
2. Meskipun pelayanan yang diberikan pihak BLUD-SPAM yang di rasakan oleh pelanggan saat ini sudah baik. Namun, masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan.
3. Respon pegawai BLUD-SPAM dalam menanggapi pelanggan atas keluhan tidak ditanggapi dengan maksimal.
4. Kemampuan berkomunikasi pegawai BLUD-SPAM dalam melayani pelanggan belum bersikap ramah terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhan tentang air bersih.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur di Kelurahan Mandosawu, maka peneliti dapat memberikan saran, yaitu:

1. Perlunya ketegasan dari direktur sebagai atasan di Kantor BLUD-SPAM, agar meningkatkan tingkat kedisiplinan para pegawai agar tidak seenaknya melanggar aturan yang telah ditetapkan, tidak meninggalkan tempat kerja sebelum waktu istirahat dan jam pulang Kantor tiba.
2. Sebaiknya SDM atau pegawai yang khusus menangani di bagian teknis ditambah, karena dari berbagai keluhan, masalah teknis yang banyak dari pelanggan.
3. Diupayakan para pegawai bisa melayani pelanggan dengan maksimal dan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan
4. Diupayakan para pegawai dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat dalam menangani laporan yang disampaikan oleh pelanggan
5. Diupayakan dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan pelanggan tidak segan untuk bertanya.
6. Sosialisasi terhadap masyarakat perlu ditingkatkan mengenai prosedur menjadi pelanggan BLUD-SPAM, terutama mengenai pelayanan pembayaran jika air bermasalah, karena hal tersebut yang paling banyak menjadi kekeliruan pelanggan dalam pelayanan di BLUD-SPAM Mandosawu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiani, N. F., & Hadiwidodo, M. (2007). Evaluasi Desain Instalasi Pengolahan Air PDAM Ibu Kota Kecamatan Prambanan Kabupaten Klaten. *Jurnal Presipitasi*, 3(2), 78-85.
- Candra, A. (2018). Sistem Pengolahan Dan Analisis Kualitas Air Minum Secara Fisika Dan Kimia Di Pdam Tirtamarta Yogyakarta Berdasarkan Permenkes Nomor 907/Menkes/Sk/Vii/2002 Dalam Upaya Pencapaian Sustainable Development Goals (Sdgs). *Selodang Mayang: Jurnal Ilmiah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*, 4(3).
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Depker, R. I. (1990). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 416/Menkes. Per/IX/1990, Jakarta.
- Hardiyansyah, H. (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Indonesia, R. (2004). Undang-Undang RI No. 7 tahun 2004 ttg sumber daya air, Pub.
- Kusumawardani, D. (2011). Valuasi Ekonomi Air Bersih di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Airlangga (JEBA)| Journal of Economics and Business Airlangga*, 21(3).

- Kusuma, G. (2011). Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi di kantor Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Moenir, A.S. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Pemerintah, P., & OTONOM, K. (2001). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001. Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran
- Ritonga, R. M. (2017). Evaluasi Perhitungan Debit Air dan Pendistribusian Air Bersih terhadap Kebutuhan Rumah Tangga (Doctoral dissertation).
- RAIS, O., & MAGNADI, R. H. (2017). Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pada Pdam Tirta Merapi Kabupaten Klaten (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*

Sumantri, B. (2017). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen.

Tjiptono, Fandy & Chandraa, G. (2011). Service, Quality dan Satisfaction edisi 3. Jakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta. Andi Offset

Tilome, A , Apris (2017) kualitas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih di Desa Bulontio Barat Kevamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. Jurnal Administrasi Publik

Wulandari, N. S. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara, 6(3), 108-116.

Yuliani, Y., & Rahdriawan, M. (2015). Kinerja Pelayanan Air Bersih Masyarakat Di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang. Jurnal Pengembangan Kota, 3(1), 11-25.

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2969>

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Air_bersih

https://www.google.com/search_data/penggunaan/air/bersih/di/provinsintt_chrome/sourcei-8