

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai kinerja pegawai pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dalam kegiatan penyediaan air bersih tersebut maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas – tugas organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dari indikator masukan (input) dilihat dari aspek : ketersediaan Sumber dana, ketersediaan sumber daya manusia dan ketersediaan sarana. Dari analisis data berada pada klasifikasi sedang yaitu 63,07% (34% – 66%). Dalam arti aspek – aspek ketersediaan sumber dana, sumber daya manusia dan sarana dan prasarana dari indikator masukan (input) Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang belum mendukung dalam pelaksanaan kegiatan organisasi dalam mencapai *output*/keluaran.

2. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas – tugas organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang dari indikator keluaran dilihat dari aspek: ketuntasan pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) oleh organisasi dan pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) yang dapat diselesaikan dalam organisasi. Dari analisis data berada pada kalsifikasi Sedang yaitu 40,98% (34% - 66%) Dalam arti aspek –aspek Ketuntasan pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) yang dilakukan organisasi dan Pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) yang dapat diselesaikan dalam organisasi dari indikator keluaran/output Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) belum maksimal dalam menangani segala keinginan dan tuntutan dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.
3. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas – tugas organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) dari indikator hasil dilihat dari aspek : Tingkat pemahaman pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) terhadap pelayanan. Dari analisis data berada pada

klasifikasi Sedang yaitu 40,98% (34% - 66%) Dalam arti aspek – aspek Tingkat pemahaman pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan tingkat dari indikator hasil/output Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) dalam mendukung terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi belum maksimal.

4. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas – tugas organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) dari indikator dampak dilihat dari aspek :Kesejahteraan ekonomi masyarakat meningkat dan pelaksanaan kegiatan perekonomian masyarakat akan berjalan lebih lancar dan mapu mepercepat proses pertumbuhan ekonomi. Dari analisis data berada pada klasifikasi Sedang yaitu 40,98% (34% - 66%) Dalam arti aspek – aspek Kesejahteraan ekonomi masyarakat belum meningkat dalam pelaksanaan kegiatan perekonomian masyarakat dan belum berjalan dengan lancar proses pertumbuhan ekonomi. dari indikator dampak didukung oleh kinerja dari pelayanan pegawai dalam melaksanakan kegiatan atau program yang optimal.

Berdasarkan keempat indikator tersebut maka secara keseluruhan dapat digambarkan bahwa kinerja pegawai

dalam pelaksanaan tugas – tugas organisasi Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) sebagaimana hasil yang diperoleh dari perhitungan \bar{x} (**x rata – rata**) dari keempat indikator tersebut berada pada klasifikasi sedang (47,94%) (34% - 66%). Dalam arti dari indikator – indikator masukan (input), keluaran (output), hasil (outcome) dan dampak (impact) Pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang (PDAM) belum optimal dan belum mendukung terhadap pelaksanaan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas – tugas pelayanan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja PDAM Kabupaten Kupang dalam kegiatan penyediaan air bersih tersebut, jika dilihat dari keempat indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja Pegawai maka dapat dikatakan kinerja PDAM Kabupaten Kupang belum maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PDAM Kabupaten Kupang dalam upaya

untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator masukan dilihat dari ketiga aspek yaitu sumber dana, sumber daya manusia, dan sarana dan prasarana maka peneliti menyarankan biaya atau anggaran yang disediakan dalam suatu kegiatan diharapkan relevan dengan keebutuhan dalam pelaksanaan kegiatan disamping itu Untuk meningkatkan kapasitas SDM, maka PDAM perlu melakukan pembaharuan dan pemantapan kebijakan terhadap rekrutmen dan seleksi terhadap pegawai atau karyawan sesuai dengan kebutuhan agar dapat meningkatkan kuantitas, kualitas dan profesionalitas para pegawai. Disamping itu, PDAM meningkatkan program-program pendidikan dan pelatihan mengenai pengelolaan air bersih untuk seluruh pegawai dan perlu adanya peningkatan peralatan kantor agar dapat menunjang kegiatan pegawai sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.
2. Berdasarkan indikator keluaran dilihat dari aspek – aspek tanggapan terhadap Ketuntasan dalam pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) dan Jumlah pelayanan terhadap konsumen (masyarakat) yang diselesaikan dalam

organisasi. Peneliti menyarankan agar dalam pelaksanaan pelayanan dapat bekerja seefektif dan semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Berdasarkan indikator hasil dilihat dari aspek – aspek :
Tingkat pemahaman pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan dan Tingkat kepuasan dari konsumen (masyarakat). Peneliti menyarankan agar kemampuan dan pengetahuan karyawan tentang tugas – tugas di dalam organisasi semakin meningkat agar memberikan kontribusi pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan disamping itu tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan profesional.
4. Berdasarkan indikator dampak dilihat dari aspek – aspek Kesejahteraan ekonomi masyarakat dan Pelaksanaan kegiatan perekonomian masyarakat akan berjalan lebih lancar dan mampu mempercepat proses pertumbuhan ekonomi peneliti menyarankan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai

kesejahteraan ekonomi masyarakat dan pertumbuhan ekonomi masyarakat semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

H.B Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta UNS Press

Henry Simamora, 2002, *Manajemen Personalia*, Liberty, Yogyakarta

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Joko Widodo. 2008. *Birokrasi Berbasis kinerja*. Malang : Bayumedia Publishing.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. diakses melalui <http://www.nakertrans.go.id/undang-undang/Kepmen/MENPAN>

Malayu S.P. Hasibuan, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar :

Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Singarimbun, M dan Effendy, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3S, Jakarta.

Singarimbun, Masri, Effendi Sofian.1989. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia Anggota IKAPI, Jakarta.

Profil PDAM Kabupaten Kupang Tahun 2016