

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Ada 4 aspek yang dikaji berkaitan dengan “pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang,” yaitu (1). Kesederhanaan Pelayanan, (2). Keterbukaan dalam Pelayanan, (3).Keadilan yang merta dalam Pelayanan, (4).Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari aspek Kesederhanaan Pelayanan, pihak PDAM melakukan pelayanan sudah maksimal karena dilihat dari keluhan-keluhan pelanggan yang merasa sudah puas dengan Kualitas pelayanan yang di berikan oleh PDAM Kota Kupang.
2. Mengenai Keterbukaan dalam Pelayanan, pihak PDAM selalu memberikan informasi secara terbuka tentang “lamanya suatu proses penyelesaian pelayanan, kepastian petugas pemberi pelayanan dan informasi, namun tentang rincian biaya pelayanan masih belum memuaskan bagi pelanggan karena pelayanannya belum maksimal dilakukan oleh pihak PDAM.
3. Keadilan yang merata dalam Pelayanan, pihak PDAM belum berhasil mewujudkan keterjangkauan pelayanan secara meluas dan merata, karena masi banyak keluhan dari pelanggan, sedangkan untuk pendistribusian Air yang tidak membeda-bedakan status dan

sistem antri dalam pelayanan berhasil diwujudkan secara memuaskan.

4. Dari ke 4 aspek pihak PDAM telah menunjukkan pelayanan yang cukup memuaskan, kecuali keadilan yang merata dan kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani keluhan berupa pelayanan air yang tidak merata, pipa yang bocor, air yang tersumbat dan melayani calon pelanggan baru belum sepenuhnya dijalankan secara cepat dan tepat waktu.

B. Saran

Berdasarkan temuan peneliti di atas maka disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang, agar :

1. Tetap mempertahankan kesederhanaan dan keterbukaan dalam pelayanan terhadap masyarakat pelanggan air minum, dan bila perlu lebih ditingkatkan Kualitas Pelayanannya.
2. Diusahakan agar tahun-tahun yang akan datang, pihak PDAM membuka jaringan pelayanan yang lebih luas dan merata keseluruhan wilayah, khususnya di Kelurahan Oesapa, karena masih banyak masyarakat yang belum terlayani Air bersih.
3. Terhadap pelanggan PDAM yang memberikan keluhan pelayanan yang belum merata, dan calon pelanggan PDAM yang baru, pihak PDAM harus memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan, agar pelanggan dan calon pelanggan PDAM

tidak terlalu lama menunggu. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah petugas teknis di lapangan.

4. Kepada pemerintah Kota Kupang agar menyelesaikan permasalahan pemblokiran sumber air yang dilakukan oleh masyarakat Kolhua, agar perencanaan pembangunan Bendungan Kolhua dapat dibuat, ini semua untuk kepentingan masyarakat Kota Kupang.

DATAR PUSTAKA

Said Zainal Ph.D “*Kebijakan Publik*” yayasan pancur
siwah, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan*; teori kebijakan dan
implementasi, Bumi Aksara, Jakarta

Taliziduhu Ndraha, 2001 *Kybernologi*, Gramedia, Jakarta.

Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, 2008, Cv. Alfa Beta, Bandung.

Moenir, H. A, S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi
Aksara, Jakarta.

Nawawi, 1987, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press,
Yogyakarta.

Ratminto dan Septi Winarsi, 2009, *Manajemen Pelayanan*, PustakaPelajar
Yogyakarta.

Sutopo dan Suryanto Adi; 2006, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi
Negara, Glan.

Sutarto, 2006, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, Gajah Mada University
Press, Yogyakarta..

Widodo, (2001 275-276) 1 (*Membangun Pemerintahan yang Baik*).

Dokumen-dokumen

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 3 Tahun 1988 tentang
tentang Bentuk Hukum Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 2 Tahun 1998 tentang
tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 1998 tentang
Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum.

Keputusan Menteri PAN No 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan
Masayarakat.