

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah peneliti paparkan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik Dalam Pendistribusian Air Bersih Di PDAM Kota Gorontalo kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari:

1. Indikator *tangible* bahwa melakukan pemeliharaan pada pipa pendistribusian air, PDAM Kota Gorontalo juga mempunyai fasilitas yang memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Indikator *reliability* belum baik, hal ini dilihat dari Ketepatan petugas dalam penyelesaian keluhan pelanggan di PDAM Kota Gorontalo terutama di Kelurahan Tanjung Kramat Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo petugas PDAM belum dilakukan dengan baik dimana PDAM Kota Gorontalo masih kekurangan alat untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat. Prosedur yang digunakan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan untuk penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan cepat kepada pelanggan sudah dilakukan sebaik mungkin oleh petugas namun hasilnya belum maksimal.
3. Indikator *responsiveness* kurang berjalan maksimal karena dalam pelayanan pendistribusian air masih kurang mudah karena dalam mengajukan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM

Kota Gorontalo. Petugas PDAM Kota Gorontalo di lapangan tidak mendiamkan begitu saja persoalan yang dihadapi oleh pelanggan. Pegawai PDAM Kota Gorontalo sudah menyediakan petugas yang selalu siap dan sigap membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam pendistribusian air.

4. Indikator *Assurance* atau Jaminan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo cukup baik. Dapat dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang kesopanan sikap pegawai saat memberikan pelayanan.
5. Indikator *Emphaty* atau Empati belum sesuai dengan keinginan pelanggan, karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena para pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air , walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik. Untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan yaitu :

### **1.2.1 PDAM Kota Gorontalo**

- a. Diperlukan pompa air yang besar untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat.

- b. Diupayakan para petugas dengan cepat bisa memberikan penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan dengan maksimal dan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan
- c. Diupayakan PDAM bisa menyediakan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh pelanggan
- d. Diupayakan petugas lebih maksimal dalam mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
- e. Diperlukan penambahan kapasitas bak penampungan air yang lebih besar lagi

### **1.2.2 Masyarakat**

Diharapkan masyarakat Gorontalo selaku pelanggan PDAM untuk mendukung PDAM selaku Badan Usaha Milik Daerah dengan membayar iuran dengan tepat waktu sehingga masalah yang ada dilapangan bisa cepat diselesaikan oleh pihak PDAM.

### **1.2.3 Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih lengkap lagi mengenai pelayanan yang ada di PDAM Kota Gorontalo dengan menambahkan beberapa sumber data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi. Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava. Media
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*, cetakan 11. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniawan, Agung. 2013. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta : UNY Press
- Komariah, Aan dan Satori, D. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Marsall, C dan Rossman, G.B. 2011. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta : LPSP3 Psikologi UI
- Mukarom, Z dan Laksana, MW. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat : CV. Pustaka Setia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rosidi, Imron. 2011. *Karya Tulis Ilmiah*. Surabaya: PT. Alfina Primatama
- P. Joko, Subagyo. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Rineka Cipta
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. cetakan kedua, Penerbit: Mandar Maju. Bandung
- Santosa, Panji. 2009. *Administrasi Publi.*, Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Supriyati. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung : Labkat Press Unikom

*Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran Edisi 4. Yogyakarta:Andi.*

### **Jurnal dan Skripsi :**

Abdi, Negara. 2002. *Kualitas Pelayanan di Kantor PDAM Kota Gorontalo.*

Aprianty, D. R. 2016. *Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Bandu, Muh Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar.* Universitas Hasanuddin. (Skripsi)

Juriko, Abdussamad. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.* *Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, VI(1), pp. 73–82. Available at: <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/6/1>.

Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.

Muliani. 2020. *Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.* 8(X), pp. 132–138.

Muhammad Solihin. 2017. *Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.* eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3 , 2017:6550-6564

Nurbaya, Sitti. 2016. *Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah Ii Pdam Kota Makassar.* Skripsi Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Revi Selvia Septiani. 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi.* Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Sitti Nur Fadhillah Beu. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo Dan Kabupaten Gorontalo*. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Sahib, M.I. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar. Skripsi yang dipublikasikan. Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.

Vicky Ervani Pradita Subandi. 2016. *Kualitas Pelayanan PDAM Dalam Penyaluran Air Bersih Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrasi Negara, Volume ,4 Nomor ,3 2016 : 4751-4765