

## **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran-saran yang penulis buat berkenaan dengan “Kinerja PDAM Tirta Pengabuan Dalam Pelayanan Air Minum di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi Tahun 2008” yang merupakan tema dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya lagi maka penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran tersebut pada bagian berikut ini.

### **A. Kesimpulan**

1. Kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam pelayanan air minum diukur berdasarkan pada indikator-indikator Produktivitas, Responsivitas (*Responsiveness*), kualitas pelayanan, Responsibilitas, Profesionalisme, dan Akuntabilitas.
2. Dilihat dari aspek produktivitas, kinerja PDAM Tirta Pengabuan belum cukup baik, hal ini dikarenakan bahwa upaya PDAM dalam meningkatkan kinerja dan fasilitas perlu ditingkatkan lagi baik personil maupun fasilitas yang ada di PDAM Tirta Pengabuan, guna mencapai taraf yang sangat baik, sehingga kinerjanya dapat optimal dan maksimal.
3. Dilihat dari aspek kualitas pelayanan, bahwa keterampilan petugas PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, petugas sebagian besar sudah mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada walaupun belum seluruh petugas yang menerima pelatihan tersebut karena keterbatasan dana yang

dimiliki oleh PDAM. Dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah masyarakat puas dengan sikap cukup baik yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan akan membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

4. Dilihat dari aspek Responsivitas, di nilai sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang diterima oleh PDAM baik itu berupa saran atau kritik, akan ditampung untuk kemudian ditindak lanjuti. Tapi setiap keluhan tersebut tidak dapat sepenuhnya terpenuhi karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh petugas karena memerlukan proses, serta kemampuan petugas dalam melayani permintaan kurang baik dan berusaha untuk melayani permintaan masyarakat dengan baik walaupun terkadang permintaan yang diberikan tersebut belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
5. Dilihat dari aspek Responsibilitasnya, PDAM mempunyai dedikasi dan semangat kerja yang cukup baik, dedikasi dan semangat kerja yang tinggi penting dalam meningkatkan kinerja petugas, sebab hal ini menentukan baik tidaknya kinerja suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pelayanan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh PDAM masih kurang baik, hal ini bisa dilihat masih kurang terjangkaunya

## **B. Saran-saran**

Dari semua hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyampaikan beberapa saran atau rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan masukan sekaligus pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan PDAM, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Penyediaan kotak saran yang berfungsi sebagai masukan dari masyarakat kepada PDAM Tirta Pengabuan demi terciptanya pelayanan yang optimal dan prima.
2. Penambahan jumlah pegawai PDAM dan pemberian kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, kursus dan penyuluha untuk meningkatkan keterampilan yang masih terbatas dan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang professional, sehingga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien.
3. Penambahan sarana dan prasarana perkantoran seperti komputer yang berguna untuk mendukung operasional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta perbaikan terhadap segala fasilitas operasional yang mengalami kerusakan untuk menghindari terhambatnya pelayanan yang diberikan.
4. Memiliki petugas yang mempunyai keterampilan dalam hal pelayanan seperti kerusakan atau bocor nya pipa air.
5. menambah jumlah petugas yang sesuai dengan bidangnya.