

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan dilapangan yang telah dipaparkan. Peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon, belum berjalan dengan baik.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.

2. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, air keruh, air bau bahkan air terbilang kotor, secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Selain itu masih ada pelanggan yang belum mendapatkan solusi setelah melapor dari PDAM sejak tahun 2008 hingga sekarang dan dapat kita lihat menurut data dari PDAM Tirta Giri Nata keluhan pelanggan yang semakin meningkat.

Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara menerapkan budaya disiplin kerja pegawai, menyediakan layanan pengaduan masyarakat dengan cara membuat media sosial resmi dan menyediakan nomor

telepon pengaduan PDAM Tirta Giri Nata , serta melakukan penyuluhan kesetiap rumah sebulan sekali. Namun, permasalahan dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh PDAM untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi, dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor khususnya permasalahan tidak ada air dan air keruh masih dalam jumlah yang tidak sedikit.

## **B. IMPLIKASI**

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Diharapkan kepada seluruh petugas PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata. Melakukan pengkajian ulang terhadap masalah-masalah yang timbul dan memperbaiki kinerja pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan mengenai tidak ada air dan air keruh dapat segera diselesaikan.
2. Melakukan pengawasan dan pengecekan rutin sebulan sekali secara merata sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Giri Nata Kota Cirebon dapat berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menambah pegawai bidang teknis lapangan dan menyeleksi petugas yang bekerja sesuai pada bidang yang dibutuhkan. Dengan demikian produktivitas kerja tersebut akan tetap menjaga kualitas pelayanan dengan solusi yang baik.