

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Menarik dari hasil pengajuan identifikasi masalah penelitian yaitu seberapa besar pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan air bersih Kota Cilegon yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan statistik memperlihatkan bahwa secara signifikan variabel pengendalian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat Cilegon.

Pada Variabel Pengendalian dari dimensi langkah-langkah pengendalian sesuai indikator yang diajukan dinilai tidak ada satupun indikator yang mendapatkan penilaian dengan kriteria baik, namun secara keseluruhan dari 4 (empat) dimensi menggambarkan keadaan cukup.

Pada variabel Kualitas Pelayanan Air Bersih Bagi Masyarakat Kota Cilegon dari 12 (dua belas) indikator yang dinilai, seluruhnya mendapatkan nilai dengan kriteria cukup. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan air bersih bagi masyarakat Cilegon dinilai cukup.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan dalam Bab IV mengenai pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan air bersih di Wilayah Kerja PDAM Kota Cilegon pelaksanaannya belum seluruhnya dapat dilaksanakan berdasarkan langkah-langkah pengendalian.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di Wilayah Kerja PDAM Kota Cilegon), peneliti dapat memberikan saran kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cilegon sebagai berikut:

1. Dalam proses pelaksanaan pengendalian PDAM sebaiknya dapat merealisasikan secara merata melaksanakan langkah-langkah pengendalian dengan baik dan benar
2. Masyarakat Cilegon berharap PDAM dapat lebih serius dalam menangani pelayanan air bersih secara merata, terutama dalam menyalurkan jaringan perpipanya.
3. Karyawan PDAM harus lebih responsive terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dalam hal ini adalah kecepatan respon/ tindakan manakala pelanggan melaporkan adanya masalah.
4. Diharapkan aparat PDAM dapat memberikan pelayanan air bersih kepada pemakai jasa air bersih atau pelanggan, lebih meningkatkan kualitas SDM aparatnya agar dalam melaksanakan pekerjaannya dapat lebih baik guna kemajuan para aparat di masa kini dan masa mendatang.