

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan salah bentuk jasa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik itu diselenggarakan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan adalah air bersih, dengan air bersih dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. PDAM merupakan salah satu lembaga yang berbentuk BUMD yang bertujuan dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih, selain menyelenggarakan air bersih PDAM juga berperan dalam meningkatkan PAD daerah. Salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan adalah pelayanan pembayaran rekening air, dengan layanan tersebut dapat memaksimalkan peran PDAM dalam meningkatkan PAD daerah. Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini, membuat PDAM harus beradaptasi terhadap kondisi tersebut sehingga mempengaruhi kinerja dari PDAM itu sendiri. Untuk memaksimalkan hal tersebut, PDAM membuat inovasi dalam pelayanannya yaitu pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dengan menjalin kerja sama dengan mitra-mitra swasta agar memudahkan pelanggan membayar tagihannya sekaligus meningkatkan efisiensi penagihan PDAM kepada pelanggan sehingga kinerja PDAM sebagai BUMD dapat meningkatkan PAD daerah.

Terdapat 5 dimensi dalam menganalisis kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* berdasarkan *balanced e-government scorecard* tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, secara keseluruhan lima dimensi sudah berjalan dengan baik tetapi masih belum maksimal. Dimensi pertama yaitu dimensi manfaat, berkaitan dengan akses layanan *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelayanan pembayaran rekening air secara *online* pada Aplikasi Switching memang tidak memiliki layanan tersebut karena fokus layanan tersebut untuk memudahkan pelanggan membayar tagihan rekening airnya.

Pada dimensi partisipasi, yaitu tersedianya fasilitas penyampaian aspirasi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, PDAM Kota Padang Panjang dalam pelayanan pembayaran rekening air secara *online* masih dilakukan secara manual dengan mendatangi Kantor PDAM Kota Padang Panjang untuk memberikan saran dan masukan. PDAM Kota Padang Panjang juga mengandalkan media sosialnya seperti WA, IG, dan Facebook dalam memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam memberikan saran dan masukan. Selain itu, tidak adanya fasilitas komunikasi di dalam *website* dengan pihak PDAM Kota Padang Panjang karena fokus dari pelayanan pembayaran rekening air secara *online* adalah memastikan pelanggan mudah dalam membayar tagihan rekening airnya.

6.2 Saran

Kinerja pelayanan pembayaran rekening air secara *online* di PDAM Kota Padang Panjang secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu ada beberapa hal yang diperbaiki agar pelayanan pembayaran rekening air secara *online* dapat berjalan lebih baik lagi. Adapun beberapa saran yang menjadi pertimbangan oleh PDAM Kota Padang Panjang dalam pelayanan pembayaran rekening air secara *online*:

1. Pada akses layanan *one stop shop*, seharusnya pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online* ditambahkan layanan tersebut karena PDAM melibatkan kerja sama dengan mitra seharusnya para mitra bisa memfasilitasi itu agar pelanggan PDAM merasa terbantu dengan melakukan pembayaran tagihan rekening air nya secara *online*. Karena sifatnya berbentuk kontrak kerja sama, maka pihak PDAM bersama mitra bisa berembuk untuk meningkatkan lagi kualitas pembayaran rekening air secara *online*.
2. Mengembangkan lagi fasilitas penyampaian aspirasi yang sudah ada pada PDAM, terutama pada *website* resmi PDAM sehingga pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PDAM dalam melakukan pengaduan terutama pada pelayanan pembayaran rekening air secara *online*. Dan untuk para mitra, pada Aplikasi Switching diharapkan dikembangkan fasilitas live chat antar mitra sehingga terciptanya komunikasi antar mitra dan PDAM secara berkesinambungan.
3. Pada informasi status permohonan memang tidak ada, tetapi agar pelanggan dapat melihat berapa tunggakan yang belum dibayar secara lebih rinci PDAM

Kota Padang Panjang bersama para mitra dapat mengembangkan hal tersebut di fasilitas pembayaran rekening air yang disediakan oleh mitra. Atau PDAM Kota Padang Panjang bisa mengembangkan hal tersebut pada laman *website* resmi PDAM Kota Padang Panjang.

