

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang bertitik tolak pada latar belakang penelitian, perumusan masalah, hipotesis, analisis serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan Direktur PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi sebagai berikut :

1. Pengawasan yang dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi yang diukur melalui dimensi Menurut Siagian (2014:115), menjelaskan tentang pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung, merupakan dua dimensi yang termasuk kategori tinggi, yang berarti dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik. Kemudian dimensi dalam memberikan kontribusi yang besar yakni pada pengawasan tidak langsung yang berdampak cukup baik dan juga indikator tertinggi tentang memberikan perlakuan adil, sedangkan dimensi yang kecil yakni pengawasan langsung serta indikator yang mendapatkan perolehan skor terkecil mengadakan observasi yang berkaitan dengan pegawai maupun pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi yang dikemukakan oleh teori Gaspersz (2012:2), yakni mengenai, Ketepatan waktu dalam pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Atribut pendukung pelayanan, Kelengkapan, dan keseluruhan termasuk kategori tinggi, yang berarti kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah baik. Selanjutnya, dimensi yang paling tinggi yaitu pada dimensi kelengkapan, dan indikator dari dimensi kelengkapan yang paling tinggi yakni tentang fasilitas. Dengan demikian mengenai fasilitas kebanyakan pelanggan sudah merasakan puas tentang fasilitas yang di

sediakan. Kemudian Dimensi yang paling kecil nilainya yakni dimensi akurasi pelayanan, dengan indikator paling kecil waktu pelaksanaan pelayanan yang belum sepenuhnya pelayanan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi berjalan dengan baik.

3. Pengaruh Direktur PDAM Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi berdasarkan hasil penelitian di atas yakni sudah termasuk dalam hubungan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengawasan berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan juga simpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk bisa dijadikan sebagai bahan kajian baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis yaitu sebagai berikut:

### 5.2.1 Aspek Teoritis

Saran dari aspek teoritis yang peneliti berikan bagi pengembangan di bidang Ilmu Administrasi Publik, dan khususnya di dalam bidang pengawasan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis Koefisien determinasi pengaruh pengawasan Direktur PDAM Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi terdapat masalah selain variabel yang sedang diteliti atau bisa disebut *epsilon*. Atau variabel peneliti yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan selain dari variabel pengawasan yang tidak peneliti hitung, maka dari peneliti menyarankan adanya peneliti lanjutan dengan judul yang berbeda untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan. Bisa

digantikan variabel pengawasan dengan variabel lain, sehingga kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

2. Peneliti menyarankan supaya ada peneliti lanjutan mengenai variabel pengawasan dan variabel kualitas pelayanan secara terpisah, hal ini peneliti menyarankan dengan bentuk penelitian kualitatif, karena supaya mendalam lagi menggali informasi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

### **5.2.2 Aspek Praktis**

Saran dari aspek praktis yaitu saran dari hasil penelitian yang dianjurkan sebagai bahan masukan mengenai proses pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi. Adapun saran dari aspek praktis yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengawasan yang telah peneliti telaah secara keluruhan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada kekurangan mengenai pelaksanaan pelayanan yakni dalam pelayanan yang di berikan kepada pelanggan, tentu saja pengawasan dari Direktur kepada pegawai belum berjalan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan belum memuaskan pelanggan.
2. Pimpinan Dalam Hal ini adalah Direktur PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi sebaiknya memberikan arahan langsung kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, dan juga memberikan *reward* kepada pegawai yang berprestasi tujuannya supaya meningkatkan kemampuan dalam bekerja .