



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak menggunakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran yang diharapkan akan memberikan manfaat bagi PAB di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Pengelola Air Bersih (PAB) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu adalah Pelayanan Air Bersih Oleh Pengelola Air Bersih (PAB) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu termasuk ke dalam kategori Kurang Maksimal dengan persentase rata-rata Kualitatif 56%.

Yang mana Penilaian Negatif terdapat di beberapa dimensi pelayanan yaitu :

- a. Penilaian negatif pada dimensi *Tangible* (Kemampuan Fisik) dari PAB seperti pelayanan berupa fisik perkantoran, air bersih yang akan di salurkan, penampilan dan sikap para petugas, penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan alat-alat di dalam memberikan pelayanan distribusi air bersih, Mayoritas pelanggan atau masyarakat PAB menjawab Kurang Setuju dengan persentase 35%, hal ini di sebab kan karena kurangnya pasokan zat kimia untuk menjernihkan air, kualitas air yang berbau karena tidak adanya alat Water Meter untuk menjadikan air yang lebih berkualitas. Hal diatas di dukung oleh hasil wawancara, observasi dan tanggapan responden masyarakat atau pelanggan PAB melalui penyebaran kuesioner (Angket).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Penilaian Negatif pada dimensi pelayanan *Emphaty* (Perhatian) dari PAB seperti sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, kepedulian petugas, keramahan petugas, serta kemudahan yang di berikan kepada pelanggan untuk memanfaatkan jasa yang di berikan oleh perusahaan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, Majoritas pelanggan menjawab Kurang Setuju dengan persentase 33%, hal ini di sebabkan karena lambannya pegawai PAB dalam menyelesaikan masalah yang di alami oleh pelanggan, kurangnya sosialisasi dari pihak PAB kepada pelanggan seperti pelanggan yang berada agak jauh dari lokasi PAB, dan karena kurangnya sosialisasi maka menyebabkan pegawai tidak mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan dari pelanggan atau masyarakat. Hal diatas di dukung oleh hasil wawancara, observasi dan tanggapan responden masyarakat atau pelanggan PAB melalui penyebaran kuesioner (Angket).

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai perubahan terhadap Pelayanan Air Bersih Oleh PAB di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu adalah terdapatnya Penilaian Negatif terhadap dimensi Pelayanan Publik yaitu pada dimensi *Tangible* (Kemampuan Fisik) dan *Emphaty* (Perhatian) , maka di harapkan kepada pihak PAB di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu untuk dapat meningkatkan lagi dimensi pelayanan tersebut terutama pada dimensi yang memiliki penilaian negatif yaitu :

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. *Tangible* (Kemampuan Fisik) dari PAB, di harapkan PAB dapat menambah pasokan zat kimia, meningkatkan kualitas air dengan menyediakan alat ukur Water Meter dan dapat melengkapi sarana dan prasarana yang lebih memadai agar dapat mencapai kinerja yang efektif dan efisien.
- b. *Emphaty* (Perhatian) dari PAB, di harapkan PAB dapat lebih cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi pelanggan, dan lebih meningkatkan sosialisasi kepada pelanggan agar bisa mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat / pelanggan PAB terutama sosialisasi terhadap pelanggan yang jauh dari kawasan PAB.