BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan*Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subangdapat diambil kesimpulan bahwa implementasikebijakan *Billing system* adalah:

1. *Communication* dalam Implementasi Kebijakan *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang secara umum kurang baik, hal ini terlihat dari pemahaman aparatur terhadap apa yang sudah disampaikan oleh Satuan Penelitian dan Pengembangan kepada Seksi Keuangan dan Seksi Hubungan Langganan PDAM Tirta Rangga Subang.
2. *Resources* dalam Implementasi kebijakan *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan *Billing system* walaupun ada keterbatasan sumber daya dana dan kemampuan aparatur, akan tetapi tidak merubah kebijakan yang telah dibuat, dengan sumber dana yang tidak begitu besar tetapi telah membantu dalam pengembangan sebuah *aplikasi Billing system.*
3. *Dispositions* dalam Implementasi Kebijakan *e-Gogernment* melalui *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang dapat dikatakan cukup baik, Hal ini terlihat dari sikap aparatur dalam menjalankan tugas dengan cara penegakan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan. Setiap aparatur Seksi Keuangan dan Hubungan Langganan PDAM Tirta Rangga Subang, dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat selalu memperhatikan etika dan kesopanan dalam berkomunikasi baik dalam tutur bahasa, raut muka, maupun bahasa tubuh.

4. *Bureaucratic Strukture* dalam Implementasi *Billing system* PDAM Tirta Rangga Subang dapat dikatakan cukup baik, hal ini bisa terlihat dari struktur birokrasi PDAM Tirta Rangga Subang yangbelum maksimal bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, walaupun demikian mereka sudah berusaha menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

1. Satuan Peneltian dan Pengembangan bidang Sistem Informasi PDAM Kabupaten Subang harus lebih meningkatkan proses *transmisi* informasi yang disampaikan kepada seluruh Aparatur selaku pengelola dari Aplikasi *Billing system*, dengan cara menambah jam pelatihan staff atau pertemuan teknis mengenai penggunaan *Billing system* kepada penggunanya. Hal ini dimaksudkan agar pengguna *Billing system* dapat lebih maksimal dalam menggunakan program tersebut.
2. PDAM Tirta Rangga Subang harus lebih intens membangun sumberdaya manusia, dengan proses rekrutment yang proporsional, serta membangun infrastruktur yang memadai untuk menunjang program e-goverment

seperti *Billing system* tersebut, dengan kebijakan penambahan alokasi anggaran-anggaran untuk kegiatan tersebut, dengan adanya program seperti e-goverment diharapkan dapat lebih meningkatkan citra positif PDAM di mata pelanggan ataupun masyarakat.

3. *Bureaucratic Structure* dalam implementasi kebijakan *Billing Sytem* di PDAM Tirta Rangga Subang, aparatur harus bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing Dengan lebih menekankan kepada profesonalitas kerja. Selain itu ada baiknya seksi keuangan dan hubungan langganan menjadi satu seksi yaitu seksi keuangan dan hubungan langganan, hal ini agar lebih memudahkan pelayanan dan menyederhanakan struktur birokrasi.
4. *Bureaucratic Structure* dalam implementasi kebijakan *Billing Sytem* di PDAM Tirta Rangga Subang, aparatur harus bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing Dengan lebih menekankan kepada profesonalitas kerja. Selain itu ada baiknya seksi keuangan dan hubungan langganan menjadi satu seksi yaitu seksi keuangan dan hubungan langganan, hal ini agar lebih memudahkan pelayanan dan menyederhanakan struktur birokrasi.