

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan terkait tingkat kepuasan pelanggan terhadap kondisi teknis Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Kota Padang dapat disimpulkan bahwa:

1. Kondisi eksisting kepuasan pelanggan Kota Padang terhadap kondisi teknis SPAM didapatkan sebanyak 297 orang (69,75%) merasa puas akan kuantitas air, 246 orang (61,5%) puas terhadap kontinuitas air, dan 264 orang (66%) merasa puas terhadap kualitas air yang diterima dari Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kondisi teknis SPAM Perumda Air Minum Kota Padang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai IKM sebesar 2,94 atau jika berdasarkan konversi kinerja berada pada nilai 73,42 dengan kinerja termasuk kategori Kurang Baik. Rayon pelayanan air minum yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah rayon 12 dengan nilai 93,52 atau mutu layanan A dan tingkat kinerja Sangat Baik. Sedangkan yang memperoleh nilai IKM terendah yaitu Rayon 1 dengan nilai 63,73 atau mutu layanan D dan kinerja Tidak Baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran untuk selanjutnya adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Perumda Air Minum Kota Padang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama rayon dengan kategori kurang baik.
2. Perlu diadakan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kuantitas, kontinuitas, dan kualitas air Perumda Air Minum Kota Padang.