

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi kinerja eksisting Air Minum Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menggunakan metode *balanced scorecard*.
  - a. Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menunjukkan performa yang cukup baik pada indikator jam operasi layanan, tekanan air, rasio kas, efektivitas penagihan dan solvabilitas. Hal ini mengindikasikan adanya upaya menjaga konsistensi layanan dan mempertahankan stabilitas keuangan perusahaan.
  - b. Permasalahan yang perlu menjadi perhatian pada Perumda adalah masih rendahnya cakupan pelayanan teknis, pertumbuhan pelanggan, kualitas air dan konsumsi air domestik. Hal ini perlu menjadi perhatian karena menjadi tantangan bagi perusahaan dalam memberikan layanan air bersih yang berkualitas dan merata bagi masyarakat.
2. Analisis permasalahan terkait aspek pelayanan, operasional, sumber daya manusia dan keuangan pada Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.
  - a. Hasil penilaian yang rendah pada aspek pelayanan terdiri atas cakupan pelayanan teknis, pertumbuhan pelanggan, kualitas air pelanggan, dan konsumsi air domestik, hal ini menunjukkan bahwa Perumda perlu meningkatkan kualitas dan cakupan layanan air bersih. Meningkatkan kualitas air dan memperluas cakupan pelanggan akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat dan keberlanjutan perusahaan.
  - b. Aspek operasional menunjukkan performa yang beragam, hal ini terlihat pada evaluasi indikator jam operasi layanan dan tekanan air pada sambungan rumah mencetak nilai yang tinggi dan hal ini menunjukkan konsistensi Perumda dalam pelaksanaan distribusi air bersih. Namun, pada indikator efisiensi produksi dan penggantian meter air pelanggan

memerlukan perhatian untuk memastikan operasional lebih efisien dan mendukung layanan yang berkualitas.

- c. Aspek Sumber Daya Manusia menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini terlihat pada indikator rasio pegawai terhadap pelanggan dan rasio diklat pegawai mendapat nilai yang baik. Nilai dari indikator ini menunjukkan pengelolaan SDM yang baik dan fokus pada peningkatan kompetensi staf. Namun, pada indikator rasio biaya diklat perlu menjadi perhatian agar perlu memastikan alokasi anggaran yang memadai bagi pelatihan pegawai.
- d. Aspek Keuangan menunjukkan nilai yang cukup baik pada indikator rasio kas, efektivitas penagihan dan solvabilitas, hal ini menggambarkan kondisi keuangan yang cukup sehat pada perusahaan. Namun, pada indikator rasio operasional dengan nilai yang rendah menunjukkan bahwa efisiensi pengelolaan biaya operasional perlu ditingkatkan untuk mendukung keberlanjutan finansial jangka panjang.

3. Strategi peningkatan kinerja terkait aspek pelayanan, operasional, sumber daya manusia dan keuangan pada Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menggunakan metode analisis SWOT adalah posisi Perusahaan yang sudah berada pada Kuadran I (kekuatan dan peluang tinggi) mengindikasikan bahwa perusahaan berada pada posisi yang dapat memanfaatkan peluang secara optimal dengan terus memantau perubahan di lingkungan eksternal.
4. Strategi prioritas dalam upaya peningkatan kinerja Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menggunakan metode analisis QSPM antara lain:
  - a. Ekspansi wilayah layanan
  - b. Beradaptasi dengan agenda berkelanjutan
  - c. Penyesuaian dan optimalisasi tarif

Strategi tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi Perusahaan yang memiliki kekuatan dan peluang yang tinggi. Ketiga strategi ini saling melengkapi untuk memaksimalkan potensi pertumbuhan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memastikan keberlanjutan jangka

panjang operasional Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

### 5.1. Saran

Untuk selanjutnya saran yang dapat diberikan adalah:

1. Melakukan kajian secara menyeluruh dan detail terhadap pelanggan untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan secara langsung terhadap kualitas air, keandalan layanan dan respons terhadap pengaduan sebagai indikator penting dalam meningkatkan pelayanan.
2. Melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi strategi berkelanjutan, termasuk efisiensi penggunaan energi, pengelolaan sumber daya air, dan kontribusi terhadap target SDGs.
3. Melakukan kajian lanjutan terkait analisis kelayakan ekspansi layanan, studi tarif dan kemampuan bayar pelanggan, penilaian resiko operasional dan keuangan serta analisis pengelolaan sumber daya air lokal.

