

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil perhitungan, serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan dan kondisi teknis SPAM, serta penetapan tarif air minum di Perumda Air Minum Kota Padang, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. IKM Perumda Air Minum Kota Padang tahun 2024 aspek kinerja pelayanan menunjukkan nilai 81,04 berada pada kategori Baik, sementara aspek kondisi teknis SPAM menunjukkan nilai 76,27 berada pada kategori Kurang Baik;
2. Berdasarkan perhitungan tarif, didapatkan tarif dasar sebesar Rp 5.829,65/m<sup>3</sup> dinilai lebih dapat mencerminkan prinsip *full cost recovery* secara teknis dibandingkan tarif sebenarnya, sementara tarif penuh sebesar Rp 18.784,18/m<sup>3</sup> dinilai tidak realistis, karena mengandung beban keuntungan tinggi akibat nilai total aktiva yang besar;
3. Berdasarkan dari kritik pelanggan, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya yaitu:
  - a. Biaya Pelayanan (P4): Diperlukan transparansi biaya dan evaluasi menyeluruh oleh Perumda Air Minum Kota Padang untuk mencegah kebingungan serta lonjakan tagihan yang tidak wajar;
  - b. Kuantitas (K1): Peningkatan tekanan dan stabilitas pasokan air perlu dilakukan, salah satunya melalui pemanfaatan *booster pump* dan menjaga ketersediaan air tetap aman agar aliran mencukupi, terutama di jam sibuk dan kawasan padat penduduk;
  - c. Kontinuitas (K2): Sistem distribusi air perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar aliran tetap merata dan mencukupi, terutama pada jam sibuk saat kebutuhan meningkat;
  - d. Kualitas (K3): Kualitas air perlu dijaga, terutama saat musim hujan, dan hasil pengujian air sebaiknya disampaikan secara berkala agar pelanggan yakin air yang digunakan aman dan layak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat diberikan untuk mendukung peningkatan pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan tahunan dan lebih mendetail, dengan memperluas indikator evaluasi terhadap pelayanan dan kondisi teknis di setiap rayon, agar pengambilan keputusan lebih berbasis data aktual dan kebutuhan pelanggan;
2. Evaluasi menyeluruh perlu dilakukan secara berkala, baik pada aspek kinerja pelayanan dan kondisi teknis SPAM guna memastikan layanan air minum yang layak, adil, dan berkelanjutan bagi seluruh pelanggan;
3. Kebijakan tarif penuh perlu ditinjau kembali, khususnya untuk kelompok pelanggan niaga dan industri, agar tidak menimbulkan beban yang terlalu besar. Pendekatan tarif yang proporsional dan realistis berdasarkan kemampuan bayar serta efisiensi biaya akan lebih sesuai dalam konteks pelayanan publik.

