

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam menangani keluhan pelanggan telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Perumda telah berupaya merespons keluhan pelanggan melalui penyediaan berbagai saluran pengaduan, penerimaan dan pencatatan keluhan, serta tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan pelanggan. Namun demikian, peningkatan jumlah keluhan yang terjadi dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa berbagai permasalahan pelayanan masih dirasakan oleh pelanggan.

Hasil penelitian menemukan bahwa belum optimalnya responsivitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan kapasitas sumber air yang belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, kondisi jaringan perpipaan yang telah berusia tua, keterbatasan jumlah tenaga teknis dibandingkan kebutuhan pelayanan, penggunaan peralatan kerja yang masih bersifat manual, keterbatasan sarana operasional, serta keterbatasan anggaran untuk pengembangan dan perbaikan infrastruktur pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada kecepatan dan efektivitas penanganan beberapa jenis keluhan pelanggan, terutama yang berkaitan dengan gangguan distribusi air dan kerusakan jaringan. Dengan demikian, responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme penanganan keluhan yang telah tersedia, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya, infrastruktur, dan dukungan

operasional yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkelanjutan.

6.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perumda perlu menyusun dan mendokumentasikan kriteria prioritas penanganan keluhan secara formal berdasarkan skala dampak, tingkat urgensi, dan kerentanan wilayah, agar alokasi sumber daya lebih tepat sasaran dan berkeadilan.
2. Perumda perlu mempublikasikan standar waktu penyelesaian keluhan melalui berbagai media informasi sehingga pelanggan memiliki kepastian layanan dan dapat menagih akuntabilitas Perumda apabila target tidak terpenuhi.
3. Perumda perlu meningkatkan jumlah personel teknis secara proporsional sesuai beban kerja, disertai pelatihan teknis berkala agar kapasitas penanganan keluhan di lapangan dapat terus ditingkatkan.
4. Perumda perlu menyusun program peremajaan jaringan distribusi secara bertahap dan terencana, dengan memprioritaskan penggantian pipa utama yang telah berusia sejak tahun 1978 sebagai penyebab utama keluhan air tidak datang yang berulang.
5. Perumda perlu mengoptimalkan saluran pengaduan digital dan menerapkan survei kepuasan pelanggan secara berkala setelah keluhan diselesaikan, sebagai dasar evaluasi efektivitas pelayanan yang lebih terukur.