

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggambarkan bahwa Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi belum cukup baik. Hal ini terlihat dari empat aspek kinerja yang dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo. Pada segi efisiensi, kemampuan organisasi dalam mendapatkan laba serta realitas ekonomis PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sudah cukup baik. Namun dilihat dari Pemanfaatan faktor-faktor Produksi masih perlu ditingkatkan terutama pada pemanfaatan sumber daya alam yang ada.

Pada segi Efektivitas PDAM Tirta jam Gadang dalam memberikan pelayanan Prima belum dapat memenuhi kriteria efektifitas. Hal ini terlihat dari adanya target-target yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu, belum dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya tujuan PDAM dalam meberikan Pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bukittinggi.

Pada segi keadilan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi masih rendahnya cakupan wilayah pelayanan PDAM sehingga masih banyak masyarakat Bukittinggi yang belum mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Jam Gadang. Dan masih banyak nya masyarakat yang belum merasakan ketersediaan pelayanan air bersih yang merata.

Pada responsivitas PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi perlu ditingkatkan, khususnya dalm menanggapi keluhan pelanggan. Sudah ada respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat

terkait penyediaan air bersih. Sebagian besar keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas air yang disediakan oleh PDAM. Pihak PDAM sudah berupaya menanggapi dengan baik keluhan-keluhan yang masuk dengan adanya wadah yang menampung keluhan-keluhan tersebut. Hanya saja pengaduan tersebut tidak segera ditindak lanjuti karena keterbatasan dana, sarana dan prasarana serta tenaga yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa PDAM tidak merespon keluhan dari mereka. Khususnya untuk keluhan yang terkait dengan kuantitas dan kualitas serta kontinuitas belum ada penanganan secara permanen.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi tersebut jika dilihat dari keempat variable yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap maka dapat dikatakan bahwa kinerja PDAM Tirta Jam Gadang belum maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PDAM Tirta Jam Gadang dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Jam Gadang perlu mempertahankan dan meningkatkan laba yang telah diperoleh oleh perusahaan selama ini karena hal tersebut juga akan mempengaruhi operasional perusahaan serta dapat membantu meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bukittinggi. Perusahaan juga perlu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya air baku yang ada di

sekitar wilayah Kota Bukittinggi dengan menjaga kerja sama yang baik dengan daerah tetangga agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi.

2. PDAM perlu melakukan pembaharuan dan pemantapan terhadap kebijakan-kebijakan serta aturan-aturan terhadap pegawai yang berlaku di perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas dan profesionalitas para pegawai. Selain itu PDAM perlu menunjukkan komitmennya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan. Meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan dengan meningkatkan pemanfaatan instalasi produksi sehingga dapat menambah jumlah produksi air. Dengan demikian akan menambah jumlah pelanggan yang dapat memperoleh pelayanan air bersih selama 24 jam.
4. Perusahaan perlu meningkatkan sikap daya tanggap untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM. PDAM harus menangani keluhan-keluhan yang masuk dengan baik dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.