

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam hasil penelitian dan pembahasan penulis maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh belum memberikan jasa pelayanan air dengan baik. Hal ini dilihat dari distribusi air PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terhadap setiap rumah warga di Kota Sungai Penuh belum merata dimana air yang didapatkan warga tidak jernih atau keruh setelah mengalami beberapa hari air mati, kemudian warga harus menunggu jadwal berganti giliran untuk mendapatkan air bersih. sedangkan tiap warga yang merupakan pelanggan air di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sudah memenuhi kewajibannya untuk membayar tagihan rutin bulanan terhadap PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh namun kewajiban mereka tidak diiringi dipenuhinya hak pelanggan untuk mendapatkan air bersih, hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 62 dan 63 Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.
2. Kendala yang dihadapi PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sebagai berikut:
 - a. Cakupan pelayanan belum memenuhi Target program 100-0-100

- b. Tingkat kehilangan air tinggi.
- c. Tingkat penagihan piutang rendah.
- d. Biaya produksi tinggi.
- e. Tarif yang belum menutupi biaya produksi.
- f. Masih membeli air curah dengan harga tinggi dari PDAM Tirta Sakti.

Upaya yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

- a. Meningkatkan Kualitas Produksi
- b. Meningkatkan Sistem Distribusi
- c. Meningkatkan Sistem Pelayanan

B. Saran

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan di atas, adapun saran-saran yang dapat penulis berikan:

1. Untuk meningkatkan pelayanan dalam pendistribusian air kepada masyarakat, sebaiknya PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh secara bertahap melakukan penggantian peralatan unit produksi, dan lebih memperhatikan kualitas air yang akan didistribusikan, juga PDAM Tirta Khayangan perlu mengusahakan untuk memperbaiki jaringan pipa yang sudah tua atau keropos, serta membangun instalasi baru atau menambah instalasi yang sudah ada, dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PDAM Tirta Khayangan perlu meningkatkan semangat kerja

karyawan dengan cara menata kembali sistem penilaian prestasi kerja karyawan, sehingga mampu membedakan karyawan yang berprestasi/produktif dengan yang kurang berprestasi/kurang produktif guna untuk menciptakan cara kerja yang produktif dan apabila terjadi pengaduan masalah dari pelanggan bisa ditangani secara cepat, dan PDAM juga perlu mengadakan temu pelanggan guna mendengarkan masalah dan keluhan langsung dari pelanggan PDAM Tirta Khayangan.

2. Seharusnya PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada *Stakeholders* tentang perlunya dukungan mereka untuk peningkatan pelayanan dalam meningkatkan kapasitas debit produksi dengan mencari sumber air baru sehingga sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan seiring pertumbuhan penduduk dan mengurangi pembelian air curah dari PDAM Tirta Sakti Kerinci.

