BABV

KESIMPULAN TERHADAP EVALUASI KINERJA PELAYANAN PDAM DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN AIR BERSIH

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka berikut adalah kesimpulan dari hasil evaluasi kinerja pelayanan PDAM Kota Manggar dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Manggar.

- Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, tidak semua kriteria dan indikator pelayanan air bersih PDAM dapat terpenuhi. Aspek operasional hanya terdiri dari tiga kriteria terpenuhi yaitu kriteria sumber air baku, kecepatan pemasangan instalasi sambungan langganan, dan pengaduan pelayanan. Aspek tarif dengan kriteria sistem penetapan tarif dan dasar penetapan tarif mampu dipenuhi oleh PDAM Kota Manggar. Untuk aspek administrasi, kinerja PDAM masih sangat rendah, tidak semua dokumen dasar, kelembagaan, dan peraturan perundang-undangan dapat dipenuhi.
- Aspek operasional yang tidak mampu dipenuhi PDAM Kota Manggar terdiri dari (1) Kriteria cakupan pelayanan yang area pelayanan tidak semua desa terlayani dan jumlah rumah tangga terlayani kurang dari 60%. (2) Kriteria kuantitas air, yang kapasitas pengaliran masih dibawah 60L/orang.hari, pemakaian air/sambungan masih dibawah 300L/sambungan/hari. (3) Kriteria kualitas air, yang kualitas air masih berasa asam, tidak memiliki surat kelayakan air bersih dari dinas kesehatan, serta tidak pernah dilakukan pematauan kualitas air. (4) Kriteria kuantitas air masih sangat rendah, akses terhadap air kurang dari 24/hari. (5) Kriteria tingkat kehilangan air, sampai saat ini masih banyak kehilangan air yang dialami PDAM Kota Manggar, baik kehilangan air fisik, maupun kehilangan air non fisik.
- Aspek administrasi secara keseluruhan belum mampu dipenuhi oleh PDAM Kota Manggar. Untuk dokumen dasar yang diisyaratkan, hanya sebagian kelengkapan dokumen yang dapat dipenuhi diantaranya rencana

organisasi dan uraian tugas, pedoman penilaian kerja karyawan, dan tertip laporan internal. Sebagian lagi dari kelengkapan dokumen dasar tidak mampu dipenuhi. Kuantitas penyelengaran PDAM hanya 9 orang yang dirasa sangat kurang, karena kuantitas yang seharusnya ada minimal 14 orang berdasarkan susunan organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Belitung Timur. PDAM sudah mengacu dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ada. Hanya saja sampai pada saat ini, pencapaian yang diharapkan belum maksimal dan belum sepenuhnya tercapai.

5.2 Rekomendasi

Beranjak dari analisis yang telah dilakukan, maka berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan daalam rangka meningkatkan kinerja PDAM Kota Manggar.

- ❖ Aspek Operasional

1. Kriteria kuantitas air
   - Peningkatan kuantitas air bersih dengan pengembangan sumber-sumber air baku, dengan langkah operasionalnya yaitu investasi pengembangan sumber air baku dan eksplorasi air baku.
2. Kriteria kualitas air
   - Peningkatan yang dapat dilakukan dengan cara pengolahan air yang lebih bagus, sesuai dengan standar kualitas air bersih, pengembangan sumber-sumber air baku. Melakukan evaluasi kualitas air baku dan air bersih, sistem monitoring dini kualitas air, dan penerapan teknologi pengolahan air.
3. Kriteria kontinuitas air
   - Kontinuitas pengaliran air harus 24 jam/hari yang didukung oleh jaringan transmisi dan distribusi yang memadai, dengan cara melakukan pengujian terhadap meter air bersih dengan spesipikasi meter air bersih (13mm sampai dengan 40mm) untuk memperlancar kontinuitas air.

5. Kriteria tingkat kehilangan air
   - Mengurangi tingkat kehilangan air, baik kehilangan air secara fisik maupun non fisik dengan cara melakukan perbaikan dan penggantian unit transmisi dan distribusi serta pipa jaringan yang sudah berumur tua dan berkarat, peninjauan rutin dan penggantian meter air pelanggan jika terjadi kerusakan, peningkatan SDM dalam pembacaan meter air, peningkatan kualitas alat ukur (lebih akurat).

❖ Aspek Tarif

Tarif yang diberlakukan pada dasarnya sudah stabil, sesuai dengan jumlah pemakaian air serta sesuai dengan prinsip keterjangkauan dan keadilan. Tetapi masih terdapat permasalahan aspek keuangan yang dapat menghambat kelancaran administrasi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dengan cara meningkatkan pendapatan PDAM, peningkatan efisiensi dan keuntungan PDAM, dan peningkatan kualitas penyelenggaran air minum akan dapat meningkatkan lebih baik lagi mutu kinerja PDAM.

❖ Aspek Administrasi

Untuk menjamin kinerja pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya kontrol terhadap penerapan dokumen-dokumen pedoman seperti rencana jangka panjang, rencana kerja dan anggaran perusahaan, prosedur operasi standar, gambar nyata laksanan, dan tertib laporan eksternal dapat diperketat.

5.3 Kelemahan Studi dan Saran Studi Lanjutan

Dalam melakukan studi ini, terdapat beberapa kelemahan yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini. Kelemahan tersebut antara lain:

1. Jumlah pelanggan rumah tangga PDAM Kota Manggar sebanyak 893 kepala keluarga yang terbilang sedikit, sehingga aspirasi yang dihasilkan identik serupa.
2. Sebelum tahun 2004, PDAM Kota Manggar merupakan perusahaan daerah yang di koordinasi oleh Dinas Pekerjaan Umum, mengakibatkan data administrasi PDAM sulit untuk didapat.

3. Tidak adanya rencana jangka panjang penyelenggaran PDAM Kota Manggar, sehingga belum diketahui keberlanjutannya.

Beranjak dari kelemahan studi dan temuan studi dalam penelitian ini, maka dapat dikembangkan penelitian lain yang berkenaan dengan:

1. Mengingat jumlah pelanggan PDAM masih sangat sedikit, maka dapat dilakukan studi mengenai evaluasi kinerja pelayanan PDAM ditinjau dari persepsi pelanggan dan non pelanggan PDAM.
2. Mengingat bahwa penelitian ini hanya didasarkan pada penyedia pelayanan, maka dapat dilakuakn studi mengenai bentuk fasilitas pelayanan PDAM yang paling efektif untuk kota kecil berdasarkan karakteristik masyarakat.
3. Mengingat bahwa penyedia air bersih merupakan bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dapat dilakukan studi tentang preferensi prioritas kriteria pelayanan air bersih menurut masyarakat.
4. Mengingat bahwa PDAM merupakan penyedia air bersih yang hampir keseluruhan kinerja pelayanannya belum maksimal, maka dapat dilakukan studi mengenai tingkat partisipasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih di suatu kota.
5. Mengingat kebutuhan air yang semakin mendesak dan ketersediaan sumber air yang semakin sulit, maka dapat dilakukan kajian kebutuhan air bersih dan identifikasi ketersediaan sumber daya air.