BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proyeksi kebutuhan air bersih untuk seluruh penduduk Kota Solok didasari pada pertumbuhan penduduk yang menggunakan metode geometrik. Pada Tahun 2025, proyeksi jumlah penduduk dalam 13 kelurahan di Kota Solok mencapai total 79.003 jiwa. Dengan hasil proyeksi diperoleh jumlah kebutuhan air pada Tahun 2025 untuk domestik (Qd) sebesar 109,73 lt/dt dan total kebutuhan domestik (Qd) dan non-domestik (Qn) adalah 121,67 lt/dt. Kebutuhan air distribusi atau pada jam puncak (Qp) sebesar 212,92 lt/dt dan kebutuhan air produksi atau penggunaan air pada hari/bulan maksimum sebesar 266,14 lt/dt. Dengan pengurangan tingkat kebocoran rata-rata 2% maka diperoleh kehilangan air sebesar 57,17 lt/dt. Kebutuhan air total (Qt) diperoleh sebesar 323,31 lt/dt.

2. Ketersediaan air bersih di untuk PDAM Kota Solok hingga Tahun 2025 dihitung berdasarkan perbandingan proyeksi jumlah pelanggan PDAM dengan kapasitas terpasang dari tujuh sumber air baku yang tersedia hingga Tahun 2025. Perkiraan jumlah penduduk terlayani pada Tahun 2025 sebesar 73.893 jiwa dengan total kebutuhan air bersih (Qt) sebesar 298,29 lt/dt. Total jumlah kapasitas terpasang PDAM adalah sebesar 340 lt/dt yang berarti dengan debit terpasang saat ini, PDAM masih mampu melayani kebutuhan penduduk hingga tahun 2025. Selain itu debit rata-rata dari sumber air baku sungai Batang Lembang sebesar 5.210 lt/dt masih sangat mencukupi kebutuhan air bersih seluruh penduduk Kota Solok hingga Tahun 2025.

3. Hasil uji pada kuesioner menunjukkan data yang valid, reliabel, serta terdistribusi normal dengan p> 0,05. Angka indeks kepuasan pelanggan PDAM Kota Solok terhadap kualitas layanan yang dibagi menjadi lima dimensi menunjukkan nilai 63,81% dengan kriteria cukup untuk bukti fisik (*tangibility),* 65,63% yang berarti cukup untuk keandalan layanan

UNIVERSITAS BUNG HATTA

(reliability), 56,69% atau rendah untuk ketanggapan (*responsiveness*), 68,75% yang berarti tinggi untuk dimensi empati (*emphaty*), dan 61,35% atau cukup untuk jaminan (*assurance*). Angka indeks untuk kinerja kepuasan pelanggan dinilai cukup dengan 61,74%.

4. Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis persentase angka indek tentang kepuasan pelanggan PDAM terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi pengukuran, secara prioritas yang paling utama untuk ditingkatkan/diperbaiki adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki aspek ketanggapan (*responsiveness*), terutama kecepatan respon petugas PDAM untuk menanggapi keluhan pelanggan serta komunikasi yang baik dengan pelanggan.

5. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian melalui analisis frekuensi jawaban responden untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, skala prioritas utama yang perlu untuk diperbaiki adalah peningkatan kontinuitas air. Hal ini sesuai dengan hasil jawaban responden sebesar 46,46%.

6. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode nilai angka indeks menunjukkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator terendah adalah kecepatan respon petugas terhadap pengaduan pelanggan sebesar 49,29%. Sesuai dengan hasil uji statistik pada uji regresi linier berganda (khususnya uji F dan t) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh posistif antar variable dependen dengan variable independen yang menyatakan bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan (variabel dependent) sangat dipengaruhi oleh salah satu dimensi pengukuran pada (variabel independent) yaitu ketanggapan (*responsiveness*). Rendahnya capaian ketanggapan diikuti dengan berkurangnya nilai indeks pada kepuasan pelanggan. Salah satu indikator dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah aliran air yang lancar selama 24 jam dengan nilai persentase indeks yang paling kecil yaitu sedikit diatas kurang sebesar 55, 96%. Hal ini tentu saja tidak kontradiktif dengan hasil analisis berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan harapan kontinuitas air yang menjadi prioritas utama, sedangkan harapan cepat

UNIVERSITAS BUNG HATTA

tanggap terhadap pengaduan menjadi salah satu yang cukup banyak menjadi permintaan pelanggan. Namun untuk kedua metoda ini memiliki cara mencari persentase yang berbeda serta tahapan dan klasifikasi yang berbeda pula.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat dikemukakan untuk pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian ini:

1. Bagi Perusahaan
   a. Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis persentase angka indeks tentang kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi pengukuran, maka bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok, prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah peningkatkan aspek *responsiveness* yang secara konsepnya lebih ditekankan pada bentuk non fisik . Dalam hal Hal ini bisa dilakukan secara intern dengan melakukan peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui diklat/pelatihan kepada petugas sesuai dengan bidang kerja masing-masing. (Khan, M & Fasih M. 2014). Hal ini demi peningkatan kualitas layanan PDAM dari segala sisi untuk masa yang akan datang.
   b. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian melalui analisis frekuensi jawaban responden untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, skala prioritas utama yang perlu untuk diperbaiki adalah peningkatan kontinuitas air. Upaya untuk peningkatan kontinuitas air berdasarkan data teknis yang ada diantaranya dengan memperbaiki/memperbaharui jaringan distribusi yang sudah berumur tua, menurunkan tingkat kebocoran baik pada jaringan distribusi maupun di sumber air serta melakukan zonasi terhadap daerah cakupan layanan agar penggunaan air dapat dihitung secara kuantitas kecukupannya.(Haja, S & Suputra, I. K. 2015; Rao, 2017).

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Karena keterbatasan sumber daya dan ruang lingkup penelitian, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti metode yang dikembangkan oleh Kotler (2000) yang mengidentifikasi kepuasan pelanggan dengan empat metode seperti sistem keluhan dan saran, dengan mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pelanggan (*Ghost Shopping*), *Lost Costumer Analysis*, dan Survey kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui model *output* lain yang didapatkan sesuai dengan indikator yang dipergunakan serta ruang lingkup yang lebih luas.

b. Pada penelitian ini untuk memproyeksikan kapasitas produksi masing-masing sumber air baku di masa yang akan datang (sesuai dengan tahun rencana proyeksi), baik untuk sumber air baku dari air permukaan maupun mata air, diasumsikan tidak ada perubahan kapasitas produksi untuk kedua sumber air baku tersebut. Hal ini dilakukan dengan melihat data histori beberapa tahun kebelakang yang menyatakan bahwa kecukupan untuk sumber air baku dari air permukaan pada saat debit minimum pun masih sangat mencukupi. Begitu juga dengan sumber air baku dari mata air. Namun demikian untuk perkembangan kedepannya, sesuai dengan kondisi yang mungkin akan terjadi seperti perubahan tata guna lahan, terutama di wilayah hulu, yang berdampak kepada produksi sumber air baku baik dari mata air maupun air permukaan, disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan pengaruh perubahan tata guna lahan terhadap debit produksi sumber air baku untuk memproyeksikan ketersediaan dan kecukupan air di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS BUNG HATTA