

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

2.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa masih rendahnya pelayanan distribusi air bersih yang diberikan PDAM Kota Bandung hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai terhambatnya distribusi air ke rumah mereka serta jam aliran air yang tidak jelas atau tidak tepat waktu. Faktor yang menghambat pendistribusian air bersih kepada masyarakat pengguna layanan salah satunya adalah karena wilayah pelayanan dengan unit distribusi yang masih jauh selain itu juga kapasitas tekanan air di setiap air baku menjadi penghambat distribusi air ke masyarakat pengguna layanan. Untuk mengatasihambatan dalam pelayanan distribusi air bersih di wilayah barat, upaya yang dilakukan PDAM Kota Bandung antara lain meningkatkan kebutuhan air minum dan memperluas unit distribusi dan sumber air baku.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan menggunakan teori dikemukakan oleh Ndraha, dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Dari dimensi keadilan bahwa proses distribusi air masih jauh dari kata adil masih banyak masyarakat pengguna layanan yang mengeluhkan tentang distribusi air yang terhambat.
2. Dari dimensi kepercayaan dapat disimpulkan bahwa PDAM sebenarnya selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna

layanan diantaranya dengan memperluas area layanan dan meningkatkan produksi air serta membangun sumber air baru supaya titik layanan dengan sumber air semakin dekat, selain itu juga PDAM berusaha untuk meningkatkan durasi waktu distribusinya kepada masyarakat.

3. Dari dimensi responsif dapat disimpulkan bahwa secara garis besar respon terhadap pengaduan menempati angka 3,47 yang menyatakan bahwa mereka menyatakan kurang puas dengan kecepatan respon pengaduan.
4. Dari dimensi keramahan meskipun dari PDAM sendiri belum memiliki standar pelayanan yang mengatur sikap dan keramahan tapi PDAM sendiri memiliki sikap 3S yaitu senyum, sapa dan salam.
5. Dari dimensi transparansi terlihat bahwa PDAM kurang memberikan transparansi terhadap masyarakat pengguna layanan, karena masih banyak masyarakat yang tidak tahu akan standar pelayanan yang dimiliki PDAM, masyarakat juga belum banyak yang mengetahui tentang jam pengaliran dan durasinya.

5.2 Saran

5.2.1 Akademis

Penelitian lanjutan melalui variable yang sama dengan menambah variable serta pendekatan lain, dapat menghasilkan output yang semakin komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu

pemerintahan khususnya pada manajemen dan kebijakan pemerintahan.

5.2.2 Praktis

1. Hendaknya PDAM Kota Bandung dapat membuat tim pengawas dalam proses pendistribusian air.
2. Disarankan Kepada PDAM Kota Bandung Lebih memperluas lagi area pelayanan dan sumber reservoir, juga meningkatkan tekanan debit air baku karena kebutuhan air di Kota Bandung sudah semakin mendesak.
3. Dalam hal pendistribusian air bersih sebaiknya PDAM Kota Bandung lebih adil lagi dalam menerapkan durasi aliran kepada masyarakat pengguna air bersih yang memiliki titik layanan yang masih jauh dari sumber air baku agar pendistribusian air bersih tidak mengalami keterlambatan.
4. Alangkah baiknya bila PDAM Kota Bandung dapat memanfaatkan pengolahn dari air hujan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai upaya peningkatan distribusi debit air yang disalurkan ke masyarakat pengguna.