

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang merupakan pelaksana pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor permasalahan pelayanan air bersih serta upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan. Indikator-indikator dari teori *Good Governance* menunjukkan faktor-faktor permasalahan pelayanan air bersih sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, menunjukkan tidak adanya permasalahan dalam hal pertanggungjawaban pelayanan yang diselenggarakan oleh Perumda Air Minum Banyumili.
2. Transparansi, menunjukkan adanya permasalahan dalam hal komunikasi kepada pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian, pelanggan Perumda Air Minum Banyumili sulit untuk beradaptasi dengan penggunaan media sosial sebagai media komunikasi baik melalui laman Instagram, Facebook, maupun layanan Whatsaap Perumda Air Minum Banyumili.
3. Daya Tanggap, menunjukkan adanya permasalahan yaitu petugas yang kurang tanggap hal ini disebabkan oleh tidak adanya prosedur yang jelas terkait pelayanan maupun pengaduan permasalahan.
4. Aturan Hukum, menunjukkan permasalahan yaitu belum tercapainya aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang telah ditetapkan di Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019.

5. Efektivitas dan efisiensi, menunjukkan permasalahan pada produksi dan distribusi air bersih, serta pencurian air sebagaimana yang disampaikan oleh Sanuri Pegawai Sub Bagian Teknik.

Upaya yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili untuk mengatasi permasalahan pelayanan air bersih yaitu, 1) monitoring dan evaluasi pelayanan, 2) pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi, 3) mendirikan unit-unit cabang, 4) Aplikasi “Banyumili”, 5) Program SPAM Regional. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili belum berhasil dalam mengatasi permasalahan pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang. Hal ini karena upaya yang dilakukan belum dapat meningkatkan layanan air bersih yang diterima pelanggan baik dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitas. Meskipun upaya-upaya tersebut telah dilakukan, permasalahan pelayanan penyediaan air bersih masih terjadi hingga saat ini.

Teori *Good Governance* dalam penelitian ini menggunakan lima indikator (Akuntabilitas, Transparansi, Daya Tanggap, Aturan Hukum, serta Efektivitas dan Efisiensi) dalam menganalisis faktor permasalahan pelayanan air bersih. Hal ini dikarenakan lima indikator tersebut relevan dengan penelitian serta aspek penting yang mempengaruhi kualitas dan keberhasilan layanan. Sedangkan empat indikator lainnya (Partisipasi, Berorientasi Konsensus, Berkeadilan, serta Visi Strategis) tidak digunakan karena cenderung mengarah pada aspek-aspek manajemen dan kepemimpinan yang lebih luas, serta tidak selalu langsung terkait dengan analisis mendalam terhadap masalah-masalah operasional atau struktural dalam pelayanan.

Beberapa keterbatasan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Beberapa narasumber yang cukup jauh dari jangkauan peneliti menjadi salah satu kendala utama dalam pengumpulan data primer. Kesulitan akses ke daerah terpencil dan terbatasnya transportasi menyebabkan keterbatasan dalam melakukan wawancara untuk mendapat gambaran pelayanan air bersih di daerah tersebut.
2. Peneliti memiliki keterbatasan dalam memperoleh data prosedur pelayanan. Hal ini dikarenakan Perumda Air Minum Banyumili belum memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan legal untuk setiap layanan yang diberikan termasuk dalam pengaduan permasalahan. Sehingga peneliti belum bisa menganalisis tahap-tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan.
3. Keterbatasan peneliti dalam mengklasifikasikan besaran cakupan layanan administrasi pelayanan air bersih di Kabupaten Rembang ke dalam kategori tertentu. Hal ini dikarenakan tidak terdapat kategori yang pasti dalam pengklasifikasiannya.

4.2 Saran

Dengan telah ditemukannya beberapa permasalahan serta faktor penghambat dalam proses pelayanan air bersih, Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang perlu untuk melakukan pembenahan serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan air bersih yang prima bagi masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang,

Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Banyumili dengan lebih ketat dan intens. Diharapkan dengan hal ini, Perumda Air Minum Banyumili akan lebih patuh untuk melaksanakan pelayanan penyediaan air bersih dengan lebih memperhatikan aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang diatur pada Perda Kabupaten Rembang No. 16 Tahun 2019.

2. Perumda Air Minum Banyumili

Seharusnya melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala (1 tahun sekali) untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan pelanggan. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi Perumda Air Minum Banyumili dalam menyusun rencana kerja. Selain itu Perumda juga perlu menyediakan layanan bantuan kepada pelanggan atau kanal-kanal pengaduan masalah pelayanan air bersih yang mudah diakses pelanggan.

3. Pelanggan

Pelanggan sebaiknya lebih peduli terhadap akses informasi yang dibagikan Perumda Air Minum Banyumili di media sosial terkait dengan pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian ini masih terdapat pelanggan yang acuh terhadap informasi layanan yang dibagikan oleh Perumda Air Minum Banyumili.

4. Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat meneliti beberapa hal yang belum dapat dianalisis oleh penelitian yang telah dilakukan yaitu: menganalisis efektivitas prosedur pelayanan air bersih serta cakupan layanan administrasi yang ideal dalam pelayanan air bersih. Kedua hal tersebut masih belum banyak dikaji dan diteliti oleh penelitian-penelitian yang telah ada.