

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani Gunungkidul berkaitan dengan produktivitas, kualitas, responsivitas, responbilitas dan akuntabilitas sudah baik. Ditunjukkan dengan nilai **78,5** sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul masuk ke dalam mutu pelayanan **B** yang berarti kinerja unit pelayan adalah **BAIK**.
2. Berdasarkan rangking nilai indeks kepuasan masyarakat rangking pertama dalam pelayanan air bersih menurut responden di PDAM Tirta Handayani yaitu tentang sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM dengan nilai 3,97. Selanjutnya yaitu tentang kewajaran biaya tagihan air dengan nilai 3,96 dan rangking terakhir yaitu kecepatan reaksi petugas dalam menangani permasalahan yaitu dengan nilai 2,73.
3. Permasalahan yang dihadapi PDAM Tirta Handayani terbagi menjadi 5 indikator, yaitu tentang payung hukum PDAM, pengelolaan PDAM, SDM, dewan pengawas, dan restrukturisasi BUMD. Dari beberapa

indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Handayani pada saat ini sangat minim dalam permodalan karena sedikitnya permodalan dari APBD pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

## B. Saran

1. Pemerintah selaku pihak yang memiliki tanggung jawab untuk mencukupi kebutuhan air bersih harus melakukan penambahan modal untuk PDAM atau memberikan inovasi kepada PDAM untuk bekerja sama dengan pihak swasta agar PDAM Tirta Handayani dapat memenuhi kebutuhan sehingga mampu memberikan pelayanan air bersih keseluruh warga masyarakat Kabupaten Gunungkidul secara maksimal.
2. Dalam kualitas pelayanan PDAM Tirta Handayani harus bisa mempertahankan pelayanan di indikator yang menempati ranking pertama, kedua dan ketiga serta meningkatkan pelayanan pada indikator mengenai kualitas pelayan yang menempati ranking terahir, sehingga nantinya kualitas pelayanan akan lebih baik lagi jika keseluruhan indikator memiliki kualitas yang sama.
3. PDAM Tirta handayani harus segera melakukan rekrutmen pegawai agar kebutuhan SDM terpenuhi, sehingga PDAM dapat lebih maksimal untuk menyelesaikan keluhan masyarakat mengenai pelayanan air bersih oleh PDAM.