

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari uraian pada bab sebelumnya berdasarkan analisis yang penulis susun untuk mengukur Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Melawi dalam penyediaan Air Bersih di Kabupaten Melawi tahun 2015, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek Pelayanan (Perspektif Pelanggan)

Dalam aspek pelayanan (perspektif pelanggan) sudah cukup baik. Tingkat kepuasan pelanggan dalam sub aspek 3K secara keseluruhan yaitu, untuk kualitas air sebesar 63,58%, kuantitas air sebesar 61,82%, dan kontinuitas air sebesar 62,25%, selengkapnya dapat dilihat pada Tabel III.4. Kemudian tingkat kepuasan pelanggan untuk Sistem Meter Air secara keseluruhan sebesar 65,39%, dan Tingkat kepuasan pelanggan pada aspek penagihan dan prosedur pembayaran adalah sebesar 67,68%. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara penulis dengan Direktur PDAM Tirta Melawi Bapak Agus Darius, SH.,M.Kn. dan Kepala Bagian Teknik, Bapak H. Sukemi, S.Sos yang sama-sama mengatakan bahwa aspek pelayanan secara keseluruhan sudah cukup baik .

2. Aspek Administrasi dan Operasional (Perspektif Proses Bisnis Internal)

Dalam aspek administrasi dan operasional (perspektif proses bisnis internal) masih kurang baik. Hasil audit keuangan oleh BPK/KAP selama 3 (tiga) tahun terakhir, pada tahun buku 2014 perusahaan memperoleh opini Wajar Dengan Pengecualian (WDP). Selama 3 tahun terakhir tingkat kesehatan perusahaan menunjukkan posisi kurang sehat. Capaian kesehatan dari tahun 2012-2014 mengalami penurunan yaitu 2,77 (2012), 2,66 (2013) dan 2,42 (2014). Rincian tingkat kesehatan perusahaan tersebut seperti terlihat pada Tabel III.14.

3. Aspek Keuangan (Perspektif Keuangan)

Dalam aspek keuangan (perspektif keuangan) masih kurang baik. Terlihat pada Tabel III.15 bahwa perusahaan selama tiga tahun terakhir terus mengalami kerugian. Hal tersebut disebabkan oleh pendapatan perusahaan yang belum mampu menutupi biaya operasional. Secara umum rasio keuangan perusahaan pada Tabel III.17 menunjukkan bahwa perusahaan dalam kondisi yang kurang baik dan terus menurun dari tahun 2012 – 2014 dengan penjelasan berikut:

- Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari hasil penjualan masih sangat kurang;
- Perusahaan mampu untuk melunasi kewajiban jangka pendeknya, namun kemampuan tersebut semakin menurun setiap tahunnya;
- Kewajiban perusahaan terus mengalami peningkatan.

4. Aspek Organisasi dan SDM (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan)

Dalam aspek Organisasi dan SDM (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan) masih kurang baik. Dengan rasio jumlah pegawai per 1000 pelanggan sebesar 12 masih terlalu tinggi dibanding kondisi ideal, yaitu 8 pegawai per 1000 pelanggan. Hal ini menunjukkan cakupan pelayanan PDAM Melawi perlu di tingkatkan agar lebih efektif dan efisien. Rata-rata tingkat kepuasan karyawan sejumlah 76.54%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan para karyawan PDAM puas bekerja di PDAM Tirta Melawi. Namun tingkat pertumbuhan SDM atau Staf/Karyawan PDAM Tirta Melawi masih kurang baik, hal ini berdasarkan hasil wawancara kepada perwakilan Dewan Pengawas PDAM Tirta Melawi dan Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan yang menyatakan bahwa pertumbuhan SDM di PDAM Tirta Melawi masih kurang baik.

Secara keseluruhan, Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi dalam penyediaan Air Bersih di Kabupaten Melawi tahun 2015 dapat penulis menarik kesimpulan masih kurang baik. Dalam Aspek Pelayanan dalam perspektif pelanggan sudah cukup baik, namun dalam beberapa aspek lainnya, yaitu Aspek Administrasi dan Operasional, Aspek Keuangan, Aspek Organisasi dan SDM yang masih kurang baik.

B. SARAN

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan tersebut, dapat penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada manajemen Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi untuk terus meningkatkan kinerja pada tahun-tahun berikutnya, yaitu dengan cara memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.
2. Manajemen harus bisa memaksimalkan pertumbuhan SDM di dalam Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Melawi.
3. Selalu menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan semua stakeholder termasuk Bupati Kabupaten Melawi beserta jajarannya, DPRD Kabupaten Melawi, Masyarakat serta lembaga pemerintah dan swasta lainnya.