

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap pembahasan pada BAB IV dan terhadap permasalahan pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan (Studi Pada PAM Jaya dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan saat ini belum optimal, dan tentunya belum maksimal dapat dikatakan kurang baik masih harus perlu ditingkatkan, dimana diukur dengan menggunakan teori oleh Parasuraman, et al (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2012) dengan 5 indikator. Dan argumentasi diperkuat pada setiap indikator ini yaitu:

Pada Indikator *Realibility* ini sudah menuju kearah yang baik. Hanya saja keinginan pegawai dalam menyelesaikan atau memberikan solusi terkait wacana remunisipalisasi belum sepenuhnya setuju dan penyelesaian masalah ini juga perlu adanya kajian atau dasar dalam menuju kepada proses yang lebih baik lagi, dan evaluasi untuk peningkatan akses dalam air bersih terintegrasi, dapat dikatakan bahwa dalam langkah strategis untuk memperbaiki tata kelola air sampai pada wacana remunisipalisasi ini dapat dijadikan model dalam pengelolaan air bersih di DKI Jakarta.

Sedangkan untuk Indikator *responsiveness* Berdasarkan hasil eksplorasi penulis dalam proses pengelolaan dan keinginan atau kemauan untuk melayani dan memberikan pelayanan serta penyampaian informasi sudah cukup jelas, dimana Dinas SDA dalam memberikan informasi mereka selalu rutin untuk

menginformasikan setiap publikasi-publikasi yang telah dibuat, memberikan informasi yang cukup jelas kepada masyarakat terkait proses pengelolaan air bersih serta selalu informatif memberikan informasi terkait kegiatan maupun program yang ada, berbeda dengan pihak PAM Jaya selaku pemberi pelayanan yaitu masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak ada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan pelanggan. Sedangkan untuk hambatan yang ditemukan dalam wacana menuju *remunisasi* ini yaitu dalam menyamakan sistem yang ada, karena setiap instansi memiliki sistemnya masing-masing. Sebenarnya dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara menetapkan sistem dan peraturan yang saling berhubungan dan bersinegri satu sama lain.

Dalam Indikator Jaminan (*assurance*) yaitu jaminan atau kepastian sudah cukup baik, hanya saja tetap harus meningkatkan komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan pengetahuan serta perhatian memberikan pelayanan kepada Masyarakat seperti halnya memonitor setiap program dan keluhan setiap masyarakat.

Kemudian pada indikator *empathy* terkait pelayanan terbaik dalam pemenuhan air bersih di DKI Jakarta, kemudian perhatian terkait pengelolaan air bersih serta layanan akses air bersih yang diberikan kepada masyarakat Jakarta serta aspek memahami, mendahulukan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk Masyarakat Dinas SDA sudah melakukannya dengan baik berbeda di PAM Jaya. Di PAM Jaya ditemukan bahwa indikator *empathy* ini belum mencapai baik tapi sejauh ini menuju kearah maksimal karena untuk Dinas SDA sendiri sebagai regulator dari pelayanan, penyediaan dan pengelolaan air bersih, sedangkan dalam

hal perhatian terhadap pengelolaan air bersih yaitu Dinas SDA selalu memperhatikan dan mengawasi PAM Jaya untuk pengelolaan air. Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan oleh PAM Jaya kepada masyarakat dalam pemenuhan air bersih sampai saat ini belum maksimal dan dilapangan ditemukan bahwa petugas masih belum atau kurang bisa berkomunikasi dengan masyarakat, tidak ada perhatian yang diberikan kepada masyarakat dan dengan hal ini bisa diketahui bahwa tidak adanya aspek memahami, mendahulukan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Sedangkan untuk Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) dalam hal kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sudah masuk kedalam kategori baik, hanya saja perlu ditingkatkan dan harus dibenahi yang kurang, diperbaiki dan harus dioptimalkan baik dari segi fisik maupun fasilitas lainnya, karena saat ini masih harus dan perlu ditingkatkan lagi kedepannya sehingga perlu adanya tinjauan kembali oleh pihak-pihak yang ada agar penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses pengelolaan air bersih berjalan dengan baik dan sesuai keinginan masyarakat

5.2 Saran-saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dilaksanakan, maka saran yang dapat penulis berikan terkait dengan pengelolaan air bersih di wilayah perkotaan (Studi Pada PAM Jaya dan Dinas Sumber Daya Air Provinsi DKI Jakarta) Tahun 2022 yaitu :

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat menggali secara mendalam terkait berbagai sumber dan juga referensi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai Pengelolaan Air Bersih di Wilayah Perkotaan dan PAM Jaya serta Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
2. Bagi Peneliti selanjutnya juga disarankan dapat melaksanakan penelitisn dengan spesifik dan juga sangat mendalam terkait pengelolaan air bersih diwilayah perkotaan dengan studi pada PAM Jaya dan Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
3. Hasil Penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan air bersih diwilayah Perkotaan Studi pada PAM Jaya dan Dinas Sumber Daya Air Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sehingga sangat diharapkan dan disarankan kepada peneliti berikutnya untuk dapat menggali lebih dalam mengenai pengelolaan air dalam mendukung dan menciptakan akses air bersih yang baik di DKI Jakarta.

5.2.2 Saran Praktis

1. Kepada PAM Jaya sebagai pengelola air bersih di DKI Jakarta agar dapat meningkatkan responsivitas dengan memberikan informasi dan sosialisasi pengelolaan air bersih kepada seluruh masyarakat demi meningkatkan akses air bersih yang optimal dan terintegrasi serta tindakan yang tepat dalam hal pengambilalihan pengelolaan air bersih.
2. Kepada PAM Jaya seharusnya dan disarankan lebih meningkatkan koordinasi kepada perangkat di setiap wilayah DKI Jakarta terkait

pengelolaan air bersih dan akses air bersih agar lebih efektif dan pencapaian akses air bersih lebih mudah di koordinir.

3. Kepada PAM Jaya dan Pemerintah Provinsi dalam hal ini Dinas Sumber Daya Air untuk membuat langkah strategis guna memperbaiki tata kelola air di DKI Jakarta, berupa kebijakan ataupun peraturan yang jelas agar akses air bersih di DKI terus meningkat.

