

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan, analisis terhadap data yang diperoleh maka dapat disimpulkan seperti berikut ini :

1. Kelurahan Pasar Kliwon merupakan bagian dari wilayah administratif Kecamatan Pasar Kliwon Kota Surakarta yang memiliki luas wilayah 36 km² yang dikelompokkan dalam 36 RT dan 12 RW. Sebagai salah satu kelurahan yang berada dalam wilayah kota, Kelurahan Pasar Kliwon ditetapkan sebagai wilayah jantung Kota Surakarta yaitu kelurahan yang terletak di pusat kota, khususnya sepanjang Jalan Utama di Kota Surakarta. Hingga tahun 2013 tercatat jumlah penduduk Kelurahan Pasar Kliwon adalah 6.619 orang. Dari total penduduk itu hanya 449 KK atau 1.796 penduduk yang terlayani kebutuhan air domestiknya oleh PDAM. Kebutuhan air domestik di Kelurahan Pasar Kliwon diliputi banyak masalah, dan masalah yang utama adalah tidak tercukupinya kebutuhan air domestik oleh PDAM. Kebutuhan air domestik di Kelurahan Pasar Kliwon yaitu mencapai 120 liter/jiwa/hari. Tingginya tingkat kebutuhan air domestik tersebut tidak disebabkan oleh jumlah pelanggan, idealnya semakin banyak pelanggan maka akan semakin tinggi kebutuhan airnya. Akan tetapi untuk Kelurahan Pasar Kliwon, jumlah pelanggan tidak sebanyak di wilayah lain di Kota Surakarta. Sebagian besar tutupan lahan di daerah penelitian adalah lahan pemukiman, wilayah yang paling padat adalah di sekitar bantaran sungai yang airnya berwarna hitam pekat karena terkena limbah industri (pewarna kain) sebagai polutan sehingga penduduk tidak dapat memanfaatkan air sungai untuk memenuhi kebutuhan air domestiknya selain dari berlangganan PDAM.

2. Tingkat pemenuhan kebutuhan air domestik ternyata tidak terpenuhi jika hanya mengandalkan air dari PDAM. Karena aliran air dari PDAM sering mengalami gangguan dan debitnya memang kurang bila memanfaatkan satu sumur dalam untuk beberapa wilayah kelurahan atau kecamatan. Selain itu, air PDAM pada waktu pagi hingga siang hari sering mengalami kemacetan, air tidak mengalir dengan alasan yang tidak pasti di saat semua orang membutuhkannya untuk persiapan melakukan aktivitasnya sehari-hari. Hal itu mempersulit para pelanggan PDAM di daerah penelitian karena meskipun telah berlangganan PDAM dan berusaha membuat sumur dan sumur artesis mereka tetap mengangkut air dari dalam rumah dimana kran utama saluran rumah berada karena debit air terlalu kecil dan tekanannya kurang sehingga tidak dapat mengalir hingga ke dalam rumah atau ke tempat penampungan air yang disediakan oleh pelanggan.

3. PDAM merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat, disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Di daerah penelitian PDAM sudah berusaha melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya dengan cara melakukan pengecekan pada setiap pipa saluran air dan menunjukkan sikap yang santun dalam melayani pelanggan. Akan tetapi PDAM belum menimbulkan kepercayaan pada masyarakat sebagai jasa milik pemerintah untuk mengelola air bersih. Hal itu terbukti dengan adanya keraguan sebelum berlangganan PDAM terkait dengan mahalnya harga dan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Selain itu, berbagai gangguan yang terjadi mengenai aliran air belum juga mendapat penanganan yang serius dari pihak PDAM meskipun pelanggan telah mengadukan keluhan tersebut.

4. Kebeutuhan air domestik penduduk di Kelurahan Pasar Kliwon yang berlanagganan air bersih pada PDAM adalah 215.520 liter/hari atau 78.664.800 liter/tahun dengan kapasitas terpasang sebesar 996.192 liter/hari. Rata-rata kebutuhan tersebut termasuk di atas tandar. Kebutuhan itu seharusnya sudah bisa terlayani dengan kapasitas yang terpasang saat ini, akan tetapi masih banyak pelanggan yang merasa tidak tercukupi dan sebagian besar warga bahkan belum terlayani oleh PDAM dalam pemenuhan air bersihnya. Kualitas pelayanan yang dinilai cukup dari sudut pandang pelanggan berarti pelanggan merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan PDAM dan belum semua penduduk terlayani kebutuhannya padahal kapasitas terasang yang dimiliki PDAM lebih dari cukup untuk memenuhi semua kebutuhannya secara normal.

B. Saran

Kelurahan Pasar Kliwon dari segi kebutuhan air domestiknya tinggi, tetapi dari segi pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang. Perlu suatu upaya untuk menstabilkan jumlah kebutuhan air dan meningkatkan pelayanan air domestik di Kelurahan Pasar Kliwon pada daerah layanan PDAM Tirta Dharma Kota Surakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Wilayah Kelurahan Pasar Kliwon merupakan salah satu wilayah Jantung Kota Surakarta, di dalam wilayahnya dilalui sungai yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan air domestik yang salah satunya adalah mencuci. Tetapi hai litu tidak dapat dilakukan karena sungai sebagai salah satu sumber air yang ada telah tersemar sehingga penduduk harus mengeluarkan biaya lebih untuk membuat sumur. Oleh karena itu, perlu penegasan/kebijakan yang telah ditetapkan perlu dikaji kembali.
2. Dilakukan upaya pengendalian penggunaan air (gerakan hemat air) sehingga pemenuhan kebutuhan air domestik dapat tercukupi meski hanya dari PDAM. Kalaupun banyak penduduk yang memanfaatkan air tanah secara langsung

untuk memenuhi kebutuhannya, perlu dilakukan pengendalian dan pengorganisasian yang baik.

3. Upaya perbaikan alam diri PDAM sebagai pihak pengelola melalui menindaklanjuti keluhan pelanggan secara cekatan dan langsung menunjukkan soslusinya akan memperbaiki citra perusahaan dan meningkatkan kepercayaan bagi pelanggan maupun calon pelanggan.
4. Manajemen PDAM Tirta Dharma Kota Surakarta perlu lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dengan cara memanfaatkan teknologi misalnya update *website* PDAM, menanggapi secara serius keluhan pelanggan baik secara langsung maupun melalui sentra komunikasi (*call centre*). Serta memelihara fasilitas/instalasi peralatan PDAM sebagai upaya untuk menjaga stabilitas aliran distribusi air selain bertujuan untuk mengantisipasi kerusakan pada instalasi PDAM.
5. Bagi peneliti selanjutnya, karya tulis ini dapat dijadikan acuan untuk meneliti tingkat kebutuhan dan pelayanan air domestik pada daerah layanan PDAM di suatu wilayah tertentu.
6. Bagi bidang pendidikan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi mengenai kebutuhan air domestik dan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM. Serta memotivasi pendidik khususnya pendidik geografi untuk mengenalkan potensi sumber daya air dan pengelolaannya kepada peserta didik.