

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran hasil dan pembahasan terkait Implementasi Pelayanan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Tirta Kencana Kabupaten Jombang di dapat bahwa dalam pelaksanaannya dapat dikatakan cukup sukses. Hal tersebut berdasarkan hasil analisis pada setiap variabel sebagai berikut:

1. Komunikasi

Pada komunikasi terdapat beberapa aspek yang meliputi transmisi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi, dapat disimpulkan bahwa PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang telah membangun sistem Penyampaian informasi melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan YouTube terbukti memperluas jangkauan komunikasi serta menjadi sarana edukatif bagi masyarakat terkait pentingnya pengelolaan air bersih yang berkelanjutan. Di sisi lain, keberadaan Customer Service 24 jam dan sosialisasi memperkuat hubungan dua arah antara perusahaan dan pelanggan, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang partisipatif dan transparan. Dari aspek kejelasan informasi, PERUMDAM menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses. Informasi yang disampaikan dengan struktur yang jelas dan ringkas agar tidak menimbulkan kesalahan interpretasi. Namun demikian, tantangan masih terdapat pada masyarakat pedesaan yang belum terbiasa menggunakan media digital, sehingga tatap komunikasi muka tetap diperlukan untuk menjamin pemerataan akses informasi. Sementara aspek konsistensi

informasi, penyampaian pesan secara berkala dan seragam di berbagai platform menunjukkan adanya sistem komunikasi yang terstruktur dan terkoordinasi. Meski demikian, intensitas sosialisasi secara langsung masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau masyarakat yang belum terhubung secara digital.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang telah berhasil membangun sistem transmisi yang jelas, transparan, dan informasi yang konsisten, sehingga mampu meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih. Ke depan, keseimbangan antara strategi komunikasi digital dan tatap muka perlu terus dikembangkan agar kualitas informasi semakin inklusif dan berkelanjutan di seluruh pelayanan wilayah.

2. Sumberdaya

Pada sumberdaya terdapat beberapa aspek yang meliputi sumber daya manusia, anggaran, kewenangan, serta fasilitas dan sarana, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan air bersih di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang telah berjalan dengan tingkat efektivitas yang cukup baik, meskipun masih terdapat tantangan yang memerlukan pembenahan. Dari aspek staff, tersedianya sumber daya manusia yang mampu, kompeten, dan profesional menjadi faktor utama dalam menjamin ketidakberhasilan serta efektivitas pelayanan. Pembagian tugas yang jelas dan pelatihan berkelanjutan telah memperkuat koordinasi kerja antarbagian serta meningkatkan kemampuan adaptasi staf terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas dan profesionalitas pegawai menjadi fondasi penting bagi tercapainya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dari aspek anggaran, pengelolaan dana yang efisien dan tepat sasaran menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keberlangsungan pelayanan meskipun di tengah keterbatasan keuangan. Alokasi anggaran difokuskan pada kegiatan prioritas seperti pemeliharaan jaringan, peningkatan kapasitas produksi, serta perluasan wilayah pelayanan. Namun demikian, keterbatasan dana tetap menjadi tantangan utama yang memerlukan strategi pembiayaan alternatif melalui kerja sama lintas lembaga maupun kemitraan dengan pihak swasta. Dari aspek kewenangan, kewenangan pembagian yang jelas dan berdasarkan regulasi memperkuat efektivitas kerja di setiap unit organisasi. Kewenangan yang diberikan secara formal kepada masing-masing divisi, baik teknis maupun administratif, mendorong percepatan pengambilan keputusan dan memperlancar koordinasi lintas bagian, khususnya dalam penanganan gangguan serta pengaduan masyarakat. Sedangkan dari aspek fasilitas dan sarana, ketersediaan infrastruktur fisik yang memadai serta pemeliharaan rutin menjadi faktor penting dalam menjaga kontinuitas dan kualitas pelayanan air bersih. Meskipun sebagian infrastruktur memerlukan perbaikan, komitmen PERUMDAM dalam mengoptimalkan fasilitas dan menerapkan teknologi modern menunjukkan keseriusan perusahaan dalam mewujudkan pelayanan yang aman, efisien, dan sesuai standar kesehatan masyarakat.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan standar pelayanan di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang sangat bergantung pada sinergi antara sumber daya manusia yang profesional, pengelolaan anggaran yang efisien, kewenangan yang terdistribusi dengan baik, serta fasilitas yang terpelihara dan berfungsi optimal. Keempat aspek tersebut saling berinteraksi dalam membentuk

sistem pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan penguatan keberlanjutan pada keempat faktor tersebut, PERUMDAM Tirta Kencana diharapkan mampu mewujudkan pelayanan air bersih yang andal, merata, dan berkelanjutan di seluruh wilayah Kabupaten Jombang.

3. Disposisi

Pada disposisi terdapat beberapa aspek yang meliputi komitmen dan insentif. Pada aspek komitmen, perusahaan menunjukkan kesungguhan tinggi melalui penerapan prinsip *One Day Service* yang menjamin kecepatan dan responsivitas pelayanan. Komitmen ini diwujudkan secara konkret dengan pembentukan *Tim Gerak Cepat (Tim Gercep)* yang memiliki fleksibilitas waktu, kesiapsiagaan 24 jam, serta kelengkapan peralatan teknis untuk menangani berbagai gangguan, mulai dari kebocoran jaringan hingga kerusakan infrastruktur utama. Dan juga adanya evaluasi yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada aspek insentif, PERUMDAM menerapkan sanksi dan penghargaan sebagai mekanisme pembentuk disiplin dan motivasi kerja. Sanksi bertingkat diberikan untuk menanamkan tanggung jawab dan mencegah pelanggaran, sementara penghargaan, seperti percepatan pengangkatan pegawai, berfungsi sebagai apresiasi dan pendorong kinerja optimal. Sistem insentif ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperkuat loyalitas pegawai terhadap organisasi. Secara keseluruhan, komitmen yang terwujud dalam prosedur operasional cepat dan dukungan insentif yang tepat sasaran menjadi pilar penting dalam menciptakan pelayanan air bersih yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Pada struktur birokrasi terdapat beberapa aspek yang meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi. Penerapan SOP di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang telah berjalan efektif sebagai pedoman kerja bagi pegawai dan jaminan pelayanan bagi masyarakat. SOP memastikan konsistensi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan, mulai dari pengaduan hingga tindak lanjut teknis. Meski masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian dan keseragaman pelaksanaan di lapangan, secara umum SOP berfungsi optimal sebagai alat pengontrol mutu, penguatan disiplin kerja, dan sarana meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih. Koordinasi antar divisi di PERUMDAM Tirta Kencana berjalan efektif dan terstruktur, baik secara internal maupun eksternal. Setiap unit memiliki pembagian tugas yang jelas dan berkoordinasi sistematis, didukung kerja sama responsif dengan instansi seperti Dinas PUPR. Mekanisme koordinasi yang baik ini meningkatkan efisiensi, mempercepat penanganan masalah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas dan tanggung jawab perusahaan dalam penyediaan layanan air bersih..

Secara keseluruhan, koordinasi yang solid baik antardivisi maupun dengan pihak eksternal mampu meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat responsivitas terhadap gangguan pelayanan, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perusahaan. Dengan demikian, fragmentasi yang terkelola secara baik menjadi salah satu faktor utama keberhasilan implementasi standar pelayanan air bersih di PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang, sekaligus memperkuat posisi perusahaan sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan andal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diantaranya yaitu :

1. Perlu adanya penambahan jaringan pipa distribusi mengingat masih terdapat delapan kecamatan di Kabupaten Jombang yang belum terlayani oleh sistem penyediaan air bersih PERUMDAM Tirta Kencana. Upaya ini penting dilakukan agar seluruh wilayah dapat memperoleh akses air bersih secara merata sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkeadilan.
2. Diperlukan pencarian dan pengembangan sumber air baku baru untuk memenuhi kebutuhan pasokan air bersih, terutama bagi delapan kecamatan yang belum layanan terjangkau. Sumber air baku tambahan ini akan menjadi langkah strategis dalam memperluas cakupan pelayanan sekaligus mengurangi ketergantungan pada sumber yang ada yang kapasitasnya mulai terbatas.
3. Perlunya tambahan alokasi anggaran dari APBD Kabupaten Jombang untuk memperkuat kemampuan keuangan PERUMDAM Tirta Kencana.
4. Diperlukan upaya peningkatan kapasitas produksi air bersih yang di suplai ke masyarakat serta perbaikan infrastruktur yang mengalami kerusakan, disertai dengan penguatan pengadaan barang agar proses perbaikan di lapangan dapat berlangsung lebih cepat, responsif, dan efisien.