

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari proses identifikasi terdapat 28 (dua puluh delapan) kejadian bahaya dari sumber air hingga ke Sambungan Rumah (SR) pelanggan. Hasil penilaian risiko menunjukkan sebanyak 12 kejadian bahaya masuk dalam kategori risiko rendah, 13 kejadian bahaya merupakan kategori risiko menengah, dan 3 kejadian bahaya merupakan kategori risiko tinggi.
2. Tingkat keluhan pelanggan berdasarkan waran bau rasa menunjukkan sebanyak 8 jiwa (9,6%) menyatakan bahwa air yang dialirkan oleh PDAM sangat keruh, sebanyak 15 jiwa (18,1%) menyatakan bahwa air yang dialirkan PDAM keruh, sebanyak 30 jiwa (36,1%) menyatakan bahwa air yang dialirkan PDAM cukup bau, dan sebanyak 24 jiwa (28,9%) menyatakan bahwa air yang dialirkan PDAM berasa,
3. Dari hasil risiko no 28 menunjukkan tunggakan pelanggan meningkat mendapatkan skor risiko 4 yaitu termasuk kategori skor rendah, artinya saling berhubungan dengan hasil kuesioner menyatakan cukup terjangkau untuk harga bersih perbulan. Pada risiko no 14 menunjukkan bau mendapatkan skor risiko 12 yaitu termasuk skor sedang, artinya saling berhubungan dengan hasil kuesioner menyatakan air yang dialirkan cukup bau. Pada risiko no 21 menunjukkan kualitas air di jaringan keruh mendapatkan skor 6 yaitu termasuk kategori rendah, artinya saling berhubungan dengan hasil kuesioner menyatakan air yang dialirkan cukup jernih. Pada risiko no 19 menunjukkan komplain pelanggan mendapatkan skor 9 yaitu termasuk kategori sedang, artinya saling berhubungan dengan hasil keusioner menyatakan dalam menghadapi komplain sudah cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan pembedahan mendalam terhadap tiap indikator resiko agar mencapai hasil maksimal terhadap kepuasan pelanggan
2. Diharapkan untuk penelitian beikutnya dapat meneliti ketercapaian Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, dan Keterjangkauan (4K) dalam RPAM sudah optimal atau belum
3. Perlu dilakukan penelitian pada lokasi yang berbeda untuk dilakukan perbandingan risiko terhadap keluhan pelanggan di Kampung Teluk Buyung
4. Pada hasil kuesioner masih terdapat tingginya tingkat penyakit yang ditimbulkan akibat air yang tercemar harus menjadi perhatian Perumda Tirta Patriot.

