**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**4.1 Kesimpulan**

Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) merupakan perusahaan yang melakukan pendistribusian air bersih kepada masyarakat umum.PDAM harus menjadi penyalur pasokan air yang baik untuk para masyarakat karena masyarakat adalah konsumen yang harus ditingkatkan pelayanan maupun kualitas. Sebelum mendistribusikan air bersih tersebut PDAM mempunyai tata cara atau aturan jika para pelanggan ingin memasang baru atau menjadi pelanggan yaitu para pelanggan harus membawa persyaratan antara lain Fotocopy KTP, Nomor sambung PDAM terdekat, kemudian petugas pelayanan melakukan input data pelanggan didalam komputer, setelag diinput sesuai data berkas surat permohonan diprint dan ditandatangi serta dibubuhi dengan materai 6000, calon pelanggan membayar biaya pendaftaran sebwsar Rp.13.000, setelah calon pelanggan membayar biaya pendaftaran petugas PDAM akan melakukan pengecekan lokasi calon pelanggan, kemudian calon pelanggan akan dihubungi melalui telepon atau sms, kemudian calon pelanggan mendatangi ke bagian pembayaran, calon pelanggan membayar biaya sambungan sebagian kasir, setelah itu petugas bagian teknik akan melakukan pemasangan sambungan kerumah calon pelanggan tersebut. Didalam melayani pelanggan PDAM terdapat faktor yang dapat menghambat yaitu diantaranya :

1. **Faktor area**

Dalam pemasangan sambungan air kerumahrumahpelangganpetugas PDAM petugas pdam harus mengetahui area yang ingin dipasang sambungan air nya, agar pdam dan masyarakat didaerah atau area tertentu bias menikmat dari pdam tersebut dan sering sekali petugas PDAM memasang sambungan air yang berada di daerah yang sulit dijangkau contoh seperti rumahrumah yang berada di perkampungan.

1. **Faktor Cuaca ( Kemarau )**

Selain faktor area yang sulit dijangkau petugas PDAM menerima keluhan dari para pelanggan dikarenakan berkurangnya pasokan air bahkan tidak bias mengalirnya air kerumah rumah pada saat pagi hari akibat musim kemarau berkepanjangan

**4.2. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, Saran tersebut antara lain :

1) Apabila area tempat tinggal pelanggan yang tidak dapat dijangkau oleh petugas PDAM dan pelanggan tersebut ingin dipasangkan sambungan baru maka pelanggan tersebut harus membayar biaya tambahan pemasangan sambungan air.

2) Apabila terjadi penghentian aliran air/ada permasalahan tentangaliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya memberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, maupun melalui pengumuman. agar pelanggan bisa memahami tentang permasalahan yang sedang dihadapi, dan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja PDAM. Dan apabila pada musim kemarau pasokan aliran air terhenti maka petugas PDAM dapat memperbaiki pipa saluran dengan cara digali agar pasokan air ke tempat tinggal para pelanggan tidak terhenti.