

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan air merupakan suatu kebutuhan yang sangat diperlukan dalam kehidupan. Air merupakan sumber daya penting yang harus selalu dijaga agar keseimbangan siklusnya tetap berjalan. Menjaga kestabilan siklus air juga menjaga keseimbangan ekosistem. Dalam pelaksanaannya industri pengolahan air memiliki tanggung jawab yang besar untuk menyediakan air bersih yang berkualitas. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan jasa yang terbaik, industri ini akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pelanggannya. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan suatu sarana pelayanan air bersih untuk meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat sekitar agar mendapatkan air yang layak. Optimalisasi pelayanan harus dilakukan agar loyalitas dari pelanggan terjaga sehingga mereka akan tetap berlangganan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai perusahaan milik daerah, penting untuk memastikan kualitas pelayanan sistem air ataupun pelayanan yang sesuai dengan standar teknis dan ekonomis, serta memberikan pelayanan maksimal lainnya untuk mendukung visi misi dan fungsi yang diemban oleh Perusahaan Daerah Air Minum (Lestari, 2019).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya sendiri adalah perusahaan daerah yang beroperasi di Surabaya. Dimana perusahaan ini memberikan pelayanan terhadap air bersih dan air minum. Perusahaan ini

mendapatkan bahan baku dari sungai dan sumber air yang didapatkan dari daerah Pasuruan yang kemudian PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengolah air tersebut menjadi air bersih dan air minum. Setelah melalui pengolahan maka perusahaan akan melakukan pendistribusian air kepada pelanggan yang telah bergabung. Tercatat pada tahun 2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah mendapatkan kurang lebih 618.436 sambungan pelanggan yang telah berlangganan kepada PDAM. Dimana tingkat penjualan air sebesar 249,86 juta m^3 . Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir pada departemen pelayanan teknis barat didapatkan data dimana pada tahun 2021 terdapat 5.237 sudah di survei dan 4.904 yang sudah terpasang, kemudian pada tahun 2022 terdapat 5.903 sudah di survei dan 4.927 yang sudah terpasang, dan pada tahun 2023 terdapat 6.433 sudah di survei dan 5.206 yang sudah terpasang, data tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara hasil survei dan pelaksanaan instalasi pelayanan pasang baru dimana proses tersebut dimulai dari pendaftaran *offline*, pengecekan berkas, proses survei, ke proses rekening pembayaran dan pemasangan instalasi baru. Maka dari data yang telah diketahui waktu ideal yang seharusnya 10 hari, tetapi pada kenyataannya masih banyak pelanggan yang menunggu hingga 11-21 hari. Kemunduran jadwal proses pemasangan baru dipengaruhi beberapa pemborosan yang dimana pemborosan pada proses pelayanan pasang baru meliputi pemborosan *waiting* dengan menunggu pengisian formulir pendaftaran, menunggu verifikasi data hasil pensurveian, menunggu informasi pembayaran, dan menunggu waktu pemasangan, pemborosan *duplication* yaitu pelanggan yang mengisi form lebih dari satu kali yang membuat data menumpuk di list antrian dan pelanggan yang meminta

informasi walaupun sudah diberikan petunjuk, pemborosan *unnecessary movement* terjadi petugas bolak balik untuk meminta tanda tangan dan mencari-cari material digudang, pemborosan *unclear communication* terjadi pada pelanggan yang merasa tidak puas karena tidak mendapatkan informasi jelas tentang jadwal pemasangan dan pelanggan yang salah memberikan koordinat titik lokasi yang akan dipasang, pemborosan *incorrect inventory* terjadi pada pekerjaan yang terhambat dikarenakan beberapa komponen pelengkap pemasangan yang tidak tersedia digudang dan kehabisan pipa karena *inventory* kurang baik, pemborosan *error* terjadi pada permintaan pasang baru lama terealisasi, kesalahan petugas pada mengentri golongan tagihan pelanggan yang mengakibatkan harga tidak sesuai dengan kondisi rumah, kesalahan pada penentuan jarak pasang baru, pemborosan *underutilized people* terjadi pada petugas yang menganggur dikarenakan menunggu persetujuan dan kurangnya koordinasi antar departemen, pemborosan *lack of customer focus* terjadi pada prosedur yang terlalu lama dan berbelit belit dan kurang transparan mengenai status permohonan.

Dengan adanya permasalahan tersebut dan data yang tercatat maka dilakukan analisis pemborosan waktu tunggu pelanggan pasang baru dengan pendekatan *lean service* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan harapan dapat meminimasi waktu tunggu pelanggan pasang baru, dimana kepuasan pelanggan harus diutamakan untuk selalu di berikan pelayanan yang baik. Sesuai dengan atribut *lean service* yang berfokus untuk mengurangi *waste* atau pemborosan pada setiap proses maka di studi kasus ini pemborosan waktu harus bisa diminimumkan untuk mendapatkan suatu kualitas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan

penyedia jasa di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dimana penelitian ini dimulai dari proses awal yaitu pendaftaran *offline* hingga proses pemasangan yang dilakukan secara langsung oleh petugas PDAM dengan persyaratan yang telah dipenuhi pelanggan dan disetujui oleh PDAM.

Dengan bantuan dari metode *lean service* diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan yang ada dimana metode *lean service* merupakan suatu pendekatan yang sistematis yang bertujuan untuk menambah suatu kualitas efisiensi dalam penyampaian layanan. Selain itu *lean service* merupakan *lean* dalam pelayanan, dimana merupakan perbaikan yang berkesinambungan dan menghilangkan aktivitas *waste* atau *non-value added* (Sibuea dkk., 2023). Keunggulan yang dimiliki metode ini adalah dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas baik itu pengurangan waktu tunggu, pengurangan pemborosan, dan peningkatan kecepatan proses. Dengan metode *lean service* yang telah dilakukan, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas untuk pelayanan yang merupakan suatu cara untuk menghilangkan pemborosan. Dengan prinsip dasar dari *lean service* yang mengidentifikasi nilai dan memetakan aliran nilai mana yang penting ataupun tidak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengurangi pemborosan waktu dalam layanan pemasangan baru, sehingga proses tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Identifikasi pemborosan dilakukan dengan menerapkan prinsip *lean service* yang didukung oleh penggunaan *value stream mapping* sebagai alat bantu analisis. *Waste* yang telah dianalisa dengan *fishbone* akan dilakukan proses lanjutan yaitu dengan usulan perbaikan menggunakan *5Whys*. Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan solusi yang tepat untuk mereduksi *waste* pada pelayanan pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat pemborosan waktu pelayanan pasang baru pelanggan?
2. Bagaimana penerapan pendekatan *lean service* dapat membantu mengurangi pemborosan waktu dalam pelayanan pelanggan pemasangan baru ?
3. Bagaimana rekomendasi usulan perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pelayanan pasang baru?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memusatkan penelitian agar menjadi lebih terarah, maka penelitian dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian ini dilakukan di departemen pelayanan teknis barat (Karangpilang-Perak-Darmo-Osowilangun).
2. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan untuk layanan pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Pengambilan populasi dilakukan pada bulan Oktober – Desember 2024.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Semua proses yang terlibat dalam pemasangan baru, mulai dari permohonan hingga pemasangan akhir, mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh PDAM Surya Sembada.
2. Kondisi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak mengalami perubahan pada saat dilakukan penelitian.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun diperoleh tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui jenis-jenis pemborosan waktu pelayanan dalam proses pemasangan pasang baru di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2. Mengurangi waktu pemborosan pelayanan pasang baru pada pelanggan
3. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini terhadap beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat teoritis
 - a. Melalui penelitian ini dapat menjadikan suatu implementasi konsep *lean service* yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam konteks industri nyata dengan harapan dapat memberikan solusi pada permasalahan yang ada.

- b. Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang proses bisnis dalam penyediaan layanan publik, sehingga dapat dimanfaatkan untuk studi-studi berikutnya yang fokus pada perbaikan proses.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil yang didapatkan bisa digunakan sebagai evaluasi dan sumber informasi bagi PDAM surya sembada kota Surabaya dan menjadi referensi sebagai penerapan *lean service* sebagai peningkatan pelayanan.
- b. Pendekatan *Lean Service* membantu dalam pengelolaan sumber daya yang lebih baik, baik dari segi tenaga kerja maupun material, sehingga dapat mengurangi biaya operasional.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menyediakan informasi mengenai latar belakang dilaksanakannya penelitian. Di samping ini juga menjelaskan tentang perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi-asumsi, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan guna mengolah dan menganalisis data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai Konserp Jasa, Konsep *Lean*, Kualitas Pelayanan, *Lean Service*, *Waste*, *Value Stream Mapping*, *Root Cause Analysis*,

5Whys, Fishbone, Process Activity Mapping, Kuesioner, Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini, diuraikan menjadi beberapa bagian yaitu objek penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data, pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah (flowchart penelitian).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi pengumpulan data, pengolahan data yang dikumpulkan, serta analisis dan evaluasi data yang diolah untuk memecahkan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menggunakan hasil analisis sebelumnya guna merumuskan kesimpulan dan saran. Rekomendasi atau saran perbaikan bagi perusahaan dapat diambil dari sini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN