

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis-jenis pemborosan yang menempati lima ranking teratas di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Prosedur yang diterapkan saat ini terlalu berbelit-belit dengan bobot sebesar 0,0774, Petugas perencanaan menunggu verifikasi data hasil pensurveian dengan bobot sebesar 0,0692, Proses permintaan sambung baru sering kali terlambat tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dengan bobot sebesar 0,0652, Petugas menunggu informasi pembayaran sesuai dengan proses pendaftaran dengan bobot sebesar 0,0611, dan Pelanggan merasa waktu tunggu pemasangan baru oleh petugas dianggap cukup lama dengan bobot sebesar 0,0591. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa lima peringkat teratas ini merupakan indikator yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian lebih. Evaluasi terhadap lima ranking teratas ini menjadi langkah utama yang harus diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasang baru. Hal ini disebabkan karena faktor-faktor yang menduduki posisi teratas menunjukkan area-area yang membutuhkan perbaikan atau peningkatan agar proses pasang baru dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan fokus pada aspek-aspek tersebut dapat merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan secara

keseluruhan, meminimalisir potensi keluhan pelanggan, serta memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi konsumen.

2. Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, tujuan untuk mengurangi waktu pemborosan dalam pelayanan pasang baru pada pelanggan bisa dilakukan dengan menekan atau mengurangi kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah. Melalui penerapan prosedur yang lebih terstruktur, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pasang baru dapat dipangkas secara signifikan dimana yang awalnya total keseluruhan 17.708 menit menjadi 14.828 menit, dengan pengurangan waktu 2.880 menit atau sebesar 2 hari hal tersebut sangat membantu dalam proses pelayanan pasang baru. Dengan demikian, hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, yang tentunya berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.
3. Rekomendasi perbaikan untuk mengurangi pemborosan adalah memperbaiki prosedur agar lebih ringkas tanpa mengurangi standar kualitas serta melakukan evaluasi dan simplifikasi prosedur secara berkala, menjadwalkan evaluasi rutin, diterapkan sistem prioritas berdasarkan urgensi data, mengoptimalkan proses verifikasi dengan sistem otomatis, menambah jumlah tenaga kerja terlatih, menggunakan sistem perencanaan rute berbasis GIS, memberikan pelatihan profesional, memanfaatkan aplikasi penjadwalan berbasis teknologi, perlu adanya standard operasional yang jelas mengenai tenggang waktu pembayaran dan komunikasi berkala dengan pelanggan, penyesuaian jadwal pemasangan dan peningkatan jumlah teknisi yang terlatih akan membantu mempercepat proses

pemasangan, serta pelatihan rutin bagi teknisi baru akan memastikan kualitas kerja yang lebih baik. Dari usulan perbaikan yang dilakukan, dapat membantu mengurangi waktu *lead time* yang awalnya memiliki nilai 17.708 menit menjadi 14.828 menit, mengurangi waktu kurang lebih 2.880 menit. Kemudian menghilangkan NVA dan mengurangi waktu NNVA. Sehingga dalam perhitungan (*Process Cycle Efficiency*) PCE yang awalnya sebelum usulan 1,4% setelah memberikan usulan menjadi 1,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa setelah dilakukan usulan perbaikan terjadi sebuah peningkatan produktivitas dan efektivitas pada proses pasang baru. Sehingga dapat mengurangi *lead time* yang terjadi pada proses pasang baru.

5.2 Saran

Adapun saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebaiknya mempertimbangkan secara serius hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti.
2. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebaiknya dapat mengimplementasikan sistem monitoring yang terjadwal dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengukur kinerja keseluruhan proses pasang baru.
3. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan metode yang ada dengan analisis yang lebih komprehensif.