

ABSTRAK

Pemenuhan kebutuhan air minum merupakan salah satu tujuan utama penyediaan jasa layanan air minum untuk mencapai target tahunan dan memberikan bentuk pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sebagai instansi yang dimiliki pemerintah, PDAM Sidoarjo bertugas menyediakan dan melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih, disamping berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pelayanan yang diberikan PDAM Sidoarjo juga memiliki masalah internal maupun eksternal yang menghambat pemberian pelayanan secara efisien dan memuaskan pelanggan. Menghadapi kondisi tersebut, diperlukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan dan peningkatan efisiensi proses pelayanan agar dapat memberikan kepuasan untuk pelanggan internal maupun eksternal.

Konsep *Lean* merupakan pendekatan yang dapat digunakan untuk perbaikan terus-menerus. Pendekatan *Lean* yang diterapkan di bidang jasa adalah *Lean Service* yang mampu meningkatkan efisiensi dalam proses, kualitas, keamanan, dan pelayanan untuk pelanggan. Selain itu juga digunakan model SERVQUAL untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi dan digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan PDAM yang akan digunakan untuk desain kualitas layanan. Selanjutnya, *Quality Function Deployment* (QFD) melalui desain *House of Quality* (HOQ) dipilih sebagai alat untuk membuat usulan perbaikan dari tujuan tersebut. Berdasarkan survey yang dilakukan dalam penelitian ini ada kesenjangan negatif. Kesenjangan negatif terbesar adalah dimensi *tangible* dan negatif terkecil adalah *assurance*.

Dalam proses pelayanan, secara garis besar terdapat beberapa perbedaan aktivitas di setiap jenis pelayanan yang diberikan pihak PDAM. Pembuatan *Cross-Functional Flowchart* (CFF) dilakukan untuk menunjukkan rincian aktivitas pada proses pelayanan serta penanggungjawab di setiap aktivitasnya. Untuk mengidentifikasi rincian aktivitas dan waktu proses tersebut, dilakukan pembuatan *Process Activity Mapping* (PAM). Dari pembuatan PAM, rasio *Value added Activity*, *Necessary Non Value Added Activity*, dan *Non Value Added Activity* masing-masing pasien dapat diukur guna mengetahui besarnya *Process Cycle Efficiency* (PCE) pada proses pelayanan saat ini. Rata-rata PCE yang didapat untuk kondisi awal sebesar 43.19%. Untuk mengidentifikasi *Waste* yang muncul selama proses pelayanan menggunakan analisis *Waste* yaitu *waste unclear communication*, *unnecessary movement*, *delay*, *incorrect inventory*, *error*, dan *duplication*. Kemudian untuk mengetahui akar penyebab terjadinya *waste* tersebut dilakukan analisis menggunakan *root cause analysis* dengan metode yaitu *5-Why*.

Hasil integrasi *Lean* dengan SERVQUAL dalam analisis QFD didapatkan lima hal yang menjadi usulan perbaikan yaitu Sistem informasi yang baik, pencatatan tagihan sesuai dengan angka meteran, menerapkan system persediaan untuk beberapa stock di gudang, training pegawai, dan membuat check list daftar meteran dan beberapa kebutuhan pasang baru. Berdasarkan rancangan perbaikan yang telah dibuat maka selanjutnya dilakukan pembuatan PAM dengan menghilangkan dua aktivitas di proses pelayanan untuk semua jenis pelayanan dan didapatkan rata-rata PCE sebelum perbaikan sebesar 43.19% berubah PCE sebesar 53.13% setelah adanya perbaikan. Selain itu, rancangan perbaikan ini juga mampu mengurangi persentase *non value added activity* (NVAA) serta *waste* selama proses pelayanan. Berkurangnya nilai tersebut dapat menandakan bahwa adanya waktu tunggu selama proses pelayanan tersebut berkurang. Dengan meningkatnya nilai PCE serta berkurangnya nilai NVAA dapat meningkatkan kepuasan tersendiri untuk pelanggan internal dan eksternal.

Kata kunci: *Lean Service*, *Process Activity Mapping*, *Process Cycle Efficiency*, SERVQUAL, PDAM Sidoarjo, *Quality Function Deployment*