

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan yang dapat diambil atas analisis terhadap hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Kesimpulan ini akan menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga berisi tentang saran yang diperlukan baik bagi bank maupun bagi penelitian selanjutnya.

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Malang adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis diagram pareto, dari 25 jenis keluhan yang muncul tahun 2015, 80% keluhan berasal dari 6 jenis keluhan, yakni Rekondisi jalan, Air tidak mengalir, Cop bocor, Ketidaksesuaian tagihan, Pipa bocor, dan Rekening yang belum tertagih.
2. Berdasarkan hasil analisis FMEA, nilai RPN dari setiap atribut penyebab keluhan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan Rekondisi jalan adalah pada atribut jalan rusak sebesar 192 dan atribut rekondisi jalan yang lamban sebesar 189.
 - b. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan air tidak mengalir adalah pada atribut pipa bocor sebesar 324 dan atribut sosialisasi pemutusan sementara kurang merata sebesar 320.
 - c. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan cob bocor adalah pada atribut pemasangan kurang teliti sebesar 315 dan atribut bahan material yang kurang kuat dan masa pakai lama cob sebesar 192.
 - d. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan Ketidaksesuaian tagihan adalah pada atribut kebocoran pipa instalasi rumah sebesar 270.
 - e. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan pipa bocor adalah pada atribut pipa retak sebesar 324 dan atribut masa pakai pipa sebesar 216.
 - f. Nilai RPN paling tinggi pada penyebab keluhan rekening belum tertagih adalah pada atribut belum dilakukan pengecekan standmeter sebesar 168.
3. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk mengurangi keluhan yang muncul adalah sebagai berikut:

- a. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan Rekondisi jalan adalah agar manajemen menargetkan waktu tunggu maksimal setelah proses penutupan galian. Ini bertujuan agar bekas galian tidak dibiarkan selama sehari-hari hingga membuat warga resah. Selain itu, pihak manajemen perlu melakukan evaluasi bersama pimpinan seluruh CV dengan rutin dan lebih intensif lagi. Ini bertujuan agar PDAM dan pihak CV memiliki komitmen bersama dalam proses penanggulangan Rekondisi jalan dan juga menjadi sarana evaluasi terhadap masalah dan kekurangan-kekurangan yang dimiliki dari kedua pihak
- b. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan air tidak mengalir adalah agar pihak manajemen mengoptimalkan sosialisasi ini dengan tidak hanya mengundang ketua RW dan RT saja, tetapi juga mengundang seluruh perwakilan KK dari masyarakat pengguna jasa PDAM. Ini bertujuan agar seluruh elemen masyarakat setempat mengetahui adanya keputusan sementara dan juga merasa dihargai karena mendapatkan sosialisasi ini langsung dari pihak manajemen PDAM. Adapun tentang rekomendasi tentang pipa bocor dapat dilihat di poin rekomendasi pipa bocor.
- c. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan cob bocor adalah agar pihak manajemen melakukan proses pengecekan setelah pemasangan cob dan melakukan pengecekan yang berkala terhadap kondisi cob. Ini bertujuan agar masalah kebocoran cob dapat segera dideteksi sebelum terjadi keluhan dari pelanggan.
- d. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan Ketidaksesuaian tagihan adalah agar petugas yang melakukan pemasangan baru hendaknya memberikan pengarahan tentang ciri-ciri kebocoran instalasi dalam rumah. Ini bertujuan agar pelanggan tidak mengeluhkan pemakaian yang meningkat ke pihak PDAM karena masalah ini telah masuk dalam wilayah tanggungjawab dari pelanggan itu sendiri.
- e. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan pipa bocor adalah sebaiknya pihak manajemen merehab seluruh jaringan pipa lama yang berbahan asbes (ACP) ini dan melakukan *forecasting* tentang seberapa lama *product life cycle* dari pipa jenis PE yang sekarang digunakan. Ini bertujuan untuk memprediksi *product life cycle* dari pipa PE agar dapat dilakukan penggantian pipa sebelum terjadi kebocoran.
- f. Rekomendasi perbaikan untuk meminimasi keluhan rekening belum tertagih adalah agar sebaiknya pihak manajemen memberi kebijakan untuk memindahkan posisi seluruh standmeter pelanggan keluar pekarangan rumah, khususnya untuk pelanggan yang sering menutup pintu pekarangan rumahnya. Ini bertujuan agar proses

pencatatan standmeter tidak terganggu sehingga proses administrasi pun dapat berjalan dengan lancar.

5.2 SARAN

Adapun saran yang diberikan dari penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Rekomendasi yang diberikan dari hasil penelitian ini dapat digunakan perusahaan sebagai pedoman untuk melakukan meminimasi munculnya keluhan.
2. Mengembangkan penelitian serupa dengan mengintegrasikan atau menambahkan *tools* untuk membantu pendekatan *six sigma* yang lebih baik lagi dan dalam menganalisis penyebab akan lebih baik lagi bila ada tipe data kuantitatif.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya pada tahapan *six sigma* (DMAIC) dilakukan sampai tahapan control.



