

Usulan perbaikan proses penanganan dan pelaporan kecelakaan lalu lintas di jalan tol. Studi kasus: PT. JM (Persero)

Ayuthia Amanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247888&lokasi=lokal>

Abstrak

Penyelenggara dan operator jasa jalan tol di Indonesia selalu berupaya meningkatkan pelayanan untuk mencapai sasaran mutu yaitu Lancar, Aman dan Nyaman. Dalam rangka menambah rasa aman dan meraih kepercayaan para pengguna jalan tol, operator harus melakukan tanggung jawabnya berupa penanganan kecelakaan lalu lintas dengan oepat. Semakin cepat penanganarl kecelakaan, semakin besar pula probabilitas korban untuk selamat. Selain itu, pelaporan juga perlu dipercepat untuk mempercepat tindakan khusus pada suatu kecelakaan jika diperlukan. Tindakan khusus dapat mencegah kasus yang sama terjadi lagi.

Melalui perbaikan proses ini, operator jalan tol dapat mengidentifikasi permasalahan yang menyangkut proses penanganan dan pelaporan kecelakaan yang kemudian akan diselesaikan melalui pelaksanaan desain ulang proses sehingga dapat memberikan performa yang lebih baik dan nilai tambah bagi pelanggannya. Proses penanganan dan pelaporan kecelakaan rnasih memiliki penundaan dan kegiatau tidak menambah nilai. Kedua hal tersebut perlu diminimalisasi atau bahkan dihilangkan.

Penelitian ini menggunakan metodologi Narasimhan dan Jayaram. Penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data dari perusahaan. Selanjutnya, tabel aktivitas dan pemetaan proses pelaporan dan penanganan kecelakaan dihasilkan. Hasil pengolahan data akan dianalisis sehingga menghasilkan usulan perbaikan yang dituangkan dalam usulan tabel aktivitas dan pemetaan proses yang baru. Usulan perbaikan dapat mengurangi jumlah kegiatan dalam proses sebesar 17% dan pengurangan waktu proses mencapai 99.53%. Perbaikan terbesar disebabkan oleh usulan penggunaan sistem database melalui web.

Toll road operators in Indonesia are always trying to improve its services to achieve their quality targets of swifincss, safe, and comfort. In order to improve safety and to gain trust toll road users, toll road operators must handle traffic accidents quickly. If the victims are rescued sooner, the victim's probability to survive will rise. There is also a need to increase the speed of the reporting process. By increasing the speed of the reporting process, the special actions (if needed) can be held earlier. Special actions will prevent the same accident to happen again.

Through process improvement, toll road operators identify problems concerning the accident rescue and reporting process. These problems will be solved by redesigning the process which will give better performance and added value to its customers. The current accident rescue and reporting process still contains delays and non-added value activities. These delays and non-added value activities need to be reduced or eliminated.

This research uses the Narasimhan and Tayaram's methodology. This research starts by interviewing the functions involved, understanding company's documentation, and observing the process directly if possible. Then, activity table and process map of the current accident handling and reporting process is generated. Data processing results will he analyzed which will result improvement recommendations in the form of proposed activity table and process map. The improvement recommendations can reduce the amount of activities in the process for 17% and the duration of the process as much as 99.53% The greatest

improvement comes from the database via web recommendation.</i>