

Evaluasi sistem manajemen mutu berbasis risiko untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada pemeliharaan fasilitas produksi migas PT. XYZ = Evaluation of risk based quality management system to improve customer satisfaction in oil and gas production facility maintenance PT. XYZ

Girsang, Hamonangan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20433559&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Ketidaktercapaian target produksi minyak dan gas dari yang direncanakan di akibatkan oleh salah satu sumber fasilitas produksi migas yang tidak bekerja secara optimal. maka dilakukan identifikasi peristiwa risiko yang berdampak negatif terhadap sasaran produksi di dalam proses pemeliharaan fasilitas produksi ditinjau dari penerapan Sistem Manajemen Mutu. Dari evaluasi dan uji korelasi statistik ditemukan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti Training Program, Tenaga Kerja, Review Data & Workshop; Pendokumentasian Dokumen; Planning Pemeliharaan dan keterlibatan top management. Respon risiko yang berupa tindakan pencegahan, tindakan korektif yang dijadikan dasar Improvement flow proses pemeliharaan lewat penyempurnaan metode Sistem Manajemen Mutu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

.....Production of oil and gas is not achieved as planned can result from one source of production facilities does not working optimally. It would require to identification of risk events that's negatively impact on the production targets in the maintenance process of production facilities in the terms implementation of Quality Management System. Evaluation and correlation of statistics found the dominant factor influencing customer satisfaction as Training Program, Labor, Review Data & Workshop; Documentation of Documents; Maintenance Planning and Involvement of top management. Risk response in the form of preventive actions, corrective actions will be used as the basis improvement of flow maintenance process through the update of Quality Management System to improve customer satisfaction.