

## **Penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam Peningkatan Pelayanan Plan Approval PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) melalui Pendekatan Six Sigma DMAIC = Implementation of Service Level Agreement (SLA) in Improving Plan Approval Services at PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) Through the Six Sigma DMAIC Approach**

Andi Nuralim Kamal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547918&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Tesis ini membahas analisis penerapan Service Level Agreement (SLA) pada proses Plan Approval di PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) dengan pendekatan Six Sigma DMAIC. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan Plan Approval dengan mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan ketidaktercapaian target SLA dan merumuskan solusi perbaikan yang inovatif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja pada Divisi Persetujuan Rancang Bangun tidak merata, terutama pada level Administrasi dan Engineer. Selain itu, proses administrasi yang kompleks menjadi penyebab utama ketidaktercapaian SLA. Analisis Pareto menunjukkan bahwa level Admin dan Engineer berkontribusi paling besar terhadap masalah ini, sementara analisis Fishbone mengidentifikasi ketidakseimbangan beban kerja dan proses yang terlalu rumit sebagai akar masalah utama. Tahap Improve memberikan solusi yang berfokus pada penyederhanaan proses Plan Approval, penerapan sistem otomasi dalam distribusi gambar, analisis beban kerja yang lebih lanjut, dan pelatihan berkala. Hasil implementasi solusi ini diharapkan dapat meningkatkan pencapaian SLA sesuai dengan target yang ditetapkan dan memperbaiki efisiensi proses secara keseluruhan. ....This thesis examines the analysis of Service Level Agreement (SLA) implementation in the Plan Approval process at PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) using the Six Sigma DMAIC approach. The aim of this research is to enhance the Plan Approval services by identifying the root causes of SLA target failures and formulating innovative and efficient Improvement solutions. This study employs a qualitative method with a descriptive design. The findings indicate that the workload in the Plan Approval Division is unevenly distributed, especially at the Administrative and Engineer levels. Additionally, complex administrative processes are a primary cause of SLA target failures. Pareto analysis shows that the Admin and Engineer levels contribute the most to this issue, while Fishbone analysis identifies workload imbalance and overly complicated processes as the main root causes. The Improve phase provides solutions focused on simplifying the Plan Approval process, implementing automation systems in drawing distribution, further workload analysis, and periodic training. The implementation of these solutions is expected to Improve SLA achievement according to the set targets and enhance overall process efficiency.