

Perbaikan proses pelayanan pelanggan dengan metode lean sigma : studi kasus pada departemen LDR PT Palyja = Improveing customer service process using lean sigma method : case study at LDR department of PT Palyja

Indar Robbi Mardiyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332315&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Departemen Leak Detection & Repair yaitu salah satu bagian dari PT. PALYJA yang bergerak di bidang pelayanan penanggulangan kebocoran pipa, baik pipa dinas dan pipa jaringan. Terkait dengan dilakukannya penelitian ini yaitu perlunya untuk meningkatkan mutu proses pelayanan penanggulangan kebocoran pipa dinas yang masih melebihi perjanjian waktu respon dengan PT. PAM Jaya, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap proses pelayanan guna mengidentifikasi pemborosan (waste) yang menyebabkan keterlambatan waktu respon.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan Lean Six Sigma untuk mengidentifikasi dan memperbaiki sumber permasalahan pada proses pelayanan dengan tahapan DMAIC yaitu Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control.

Hasil yang diperoleh adalah faktor-faktor yang berpengaruh pada kecepatan proses pelayanan dan usulan perbaikan guna mengurangi pemborosan pada alur proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh usulan berupa perbaikan jadwal kerja tim motor, perbaikan pengaturan dan pengawasan SPPK, dan perubahan jadwal pencetakan informasi kebocoran.

This research was conducted at Leak Detection & Repair of PT. PALYJA which runs a service of pipe leaks, whether network or house connection pipe. Related to this research is the needs to improve quality of house connection pipe leaks service that still out of response time based on the contract with PT. PAM Jaya, therefore it is need to do an analysis of process services to identify wastes that make the response time longer.

The method that use in this research was Lean Six Sigma approach to identify and improve source trouble within the service process with DMAIC phases that is Define, Measure, Analyze, Improve and Control.

The obtained results are the factors that affect the speed of the service process and the proposed improvements to reduce wastes in the service process flow. Based on the results, the proposed form are repairing team work schedule, improved regulation and supervision of the FC, and change printing schedule of information leakage.