ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN METODE *LEAN SERVICE* (STUDI KASUS DI PDAM KABUPATEN PROBOLINGGO)

Subiakto Sandi Suhartono[1], Yustina Suhandini Tjahjaningsih[2], Mustakim[3]
Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga Probolingo
Jl.Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia
E-mail: subiaktosandisuhartono@gmail.com[1], yustina.upm@gmail.com[2], Takimteknik@gmail.com[3]

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam Bidang jasa penyediaan air bersih di Kabupaten Probolinggo. PDAM merupakan salah satu pelayanan publik yang terpadu dimana dapat menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat yang memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat. Oleh karena itu tujuan penelitian mengidentifikasi *waste* dan mengetahui *waste* krisis yang terjadi pada proses jasa di PDAM. Metode *Lean service* yang berfungsi mengurangi pemborosan dan meningkatkan nilai tambah pada pelayanan agar memberikan nilai kepada pelangan, serta mengeliminasi *waste* agar kualitas pelayanan bisa maksimalkan. Berdasarkan hasil penelitian, Adapun *waste* yang terjadi yaitu *waste Over Production, Defects, Unnecessary Inventory, Inappropriate Processing, Excesssive Tranportation, Waiting, waste Unicessary Motion.* Sedangkan *waste* yang sering terjadi pada proses pelayanan PDAM Kabupaten Probolinggo yaitu *waste Defects* dengan nilai bobot 0,22, *waste Waiting* dengan nilai bobot 0,20, *waste Unnecessary Inventory* dengan nilai bobot 0,16. Pemborosan total waktu proses sebelum melakukan perbaikan yaitu 3064 detik. Selanjutnya menggunakan perhitungan *Process Cycle Efficiency* maka perhitungan mendapatkan hasil 17.75%. Usulan melakukan perbaikan yaitu total waktu proses setelah diperbaiki menjadi 2598 detik. Dengan menggunakan perhitungan *Procces cycle effiency* maka akan memperoleh hasil 19.50 %. Perbedaan waktu ini dikarenakan terjadi penghilangan pemborosan dan menambahkan hal yang dianggap penting.

Kata Kunci : *Lean Service, waste. Value Stream Mapping*