

**ANALISIS *LEAN SERVICE* UNTUK MENGURANGI WASTE PADA
PELAYANAN TEKNIS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
GIRI TIRTA**

Nama Mahasiswa : Firman Maulana Putra
NIM : 2021610026
Pembimbing : Muhammad Faisal Ibrahim, S.T., M.T.

ABSTRAK

PDAM Giri Tirta merupakan perusahaan penyedia air bersih yang beroperasi di wilayah Kabupaten Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan akar permasalahan dari unit pelayanan teknis yang berada di PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota dengan berbagai metode yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Penggunaan konsep *lean* dirasa sesuai dengan permasalahan ini dikarenakan dengan tujuan utama perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik namun hanya memiliki sumber daya manusia yang terbatas, sehingga seluruh aktivitas harus berjalan dengan efektif dan meminimalkan adanya *waste* (aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah).

Penelitian ini diawali dengan memilih pelayanan teknis dengan frekuensi paling banyak selama 3 bulan terakhir (januari – maret 2020). Setelah diketahui pelayanan yang paling banyak frekuensinya maka dibuatlah *Big Picture Mapping* untuk mempermudah proses identifikasi masalah. Masalah yang telah teridentifikasi akan dibobotkan sesuai hasil dari kuisioner yang akan dibagikan kepada *stakeholder* untuk menentukan *critical waste*. *Critical waste* yang telah ditemukan akan dicari penyebabnya dengan *root cause analysis* dan dari hasil *root cause analysis* dapat dirumuskan sebuah *action plan* atau saran perbaikan.

Pada penelitian kali ini ditemukan bahwa *critical waste* adalah aktifitas *Excessive Transportation*. *Excessive Transportation* memiliki bobot 0,180 merupakan bobot terbesar sehingga menjadi *critical waste*. Saran yang diberikan pada perusahaan adalah perbaikan pada SOP pengerjaan, peremajaan alat, dan juga pemanfaatan aplikasi milik PDAM Giri Tirta yaitu aplikasi Gita Ceria.

Kata Kunci : *Big Picture Mapping*, *root cause analysis*, konsep *lean*, PDAM

LEAN SERVICE ANALYSIS TO REDUCE WASTE IN TECHNICAL SERVICE PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) GIRI TIRTA

By : Firman Maulana Putra
Student Identification Number : 2021610026
Supervisor : Muhammad Faisal Ibrahim, S.T., M.T.

ABSTRACT

PDAM Giri Tirta is a water supply company that operates in the Gresik. This study aims to find the root problem of the technical service unit located in PDAM Giri Tirta Gresik City Branch with various Methods relevant to the problems. The use of lean concept is seemed appropriate with this problem because with the main goal of the company that provides the best service with only has limited human resources, so that all activities must run effectively and minimize waste (non value added activities).

This research was initiated by selecting the most frequent technical services during the last 3 months (January - March 2020). After finding out the service with the most frequency, a Big Picture Mapping was made to simplify the problem identification process. Problems that have been identified will be weighted according to the results of the questionnaire that will be distributed to stakeholders to determine critical waste. Critical waste that has been found will be searched for the cause by root cause analysis and from the results of the root cause analysis an action plan can be formulated or suggestions for improvement.

In this research, it was found that critical waste is an activity of Excessive Transportation. Excessive Transportation has a weight of 0.180 which is the largest weight so that it becomes critical waste. Suggestions given to the company are improvements to the workmanship SOP, rejuvenate tools, and also use the application belonging to PDAM Giri Tirta, namely the Gita Ceria application

Keywords: *Big Picture Mapping, root cause analysis, lean concept, PDAM*