

ABSTRAK

PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang mengelola bisnis ketenagalistrikan di Indonesia sejak akhir abad ke 19. Sebagai perusahaan monopoli dalam bidang bisnis pengelolaan ketenagalistrikan di Indonesia, PT PLN hendaknya tetap menjaga citra perusahaan dengan meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggannya demi kelangsungan usaha bisnis PT PLN. Layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pelanggan menjadi modal yang sangat kuat bagi perusahaan untuk tetap eksis menjalankan usaha bisnisnya.

Dalam rangka mengendalikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, PT PLN saat ini menerapkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Selama empat triwulan sepanjang tahun 2009, pelayanan sambungan Tegangan Rendah (TR) di PT PLN UPJ Bogor Kota merupakan layanan yang pencapaian indikator layanannya tidak mencapai target yang dideklarasikan. Indikator layanan tersebut adalah kecepatan layanan, dimana penyelesaian sambungan TR melebihi target 14 hari kerja. Dengan latar belakang ini dan beberapa aspek kendala yang dihadapi perusahaan, diperlukanlah suatu perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut demi meningkatkan kualitas layanannya.

Lean-Sigma merupakan metode yang digunakan pada penelitian ini untuk menemukan dan mengurangi faktor-faktor penyebab pemborosan (*Waste*) sehingga mampu meningkatkan kualitas secara dramatik menuju efisiensi terbaik (*Lean*) dan tingkat kegagalan nol (*zero defect*) atau tingkat kinerja enam sigma (*Six Sigma*). Penelitian terdiri atas tahap *Define, Measure, Analyze, dan Improve*.

Berdasarkan penelitian ditemukan adanya *Waste* kritis yang terjadi pada pelayanan sambungan TR yaitu *Waste* kritis kategori *Defect, Excess Processing, Waiting* dan *NUE*. Adapun pencapaian level sigma berdasarkan keempat *Waste* kritis tersebut, yaitu level sigma pada *Waste Defect* sebesar 1,77, *Waste Excess Processing* sebesar 1,54, *Waste Waiting* sebesar 1,8, dan *Waste NUE* sebesar 1,85. Pencapaian kinerja pelayanan sambungan TR PT PLN UPJ Bogor Kota dikatakan masih tergolong rendah karena pencapaian level sigma yang masih jauh dari enam sigma dan efisiensi proses yang kecil yaitu sebesar 66,19 %. Adapun penyebab-penyebab terjadinya *Waste* kritis antara lain: proses bisnis eksisting yang kurang efisien dan proses administrasi yang panjang, salah memasukkan nomor normalisasi, pembagian *Job Desk* pada unit PP yang kurang jelas, dan lain-lain.

Sebagai langkah perbaikan diberikan usulan perbaikan antara lain dilakukannya perbaikan proses dengan *streamlining*, membuat sistem informasi pemesanan material, membuat *blue print* pembagian *job desk*, dan lain-lain. Dalam menentukan prioritas perbaikan, urutan perbaikan masalah *Waste* kritis yang harus dilakukan berdasarkan nilai FMEA adalah birokrasi permohonan sambungan TR yang panjang, penyelesaian sambungan TR tidak tepat waktu dari waktu yang dijanjikan, fasilitas fisik yang kurang memadai, petugas yang tidak bersikap sopan secara konsisten, tidak adanya panduan yang jelas bagi pelanggan tentang cara mendapatkan pelayanan sambungan TR, dan antrian loket pelayanan yang lama.

Kata kunci : kualitas, layanan, lean-sigma, *waste* kritis, level sigma.