

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. AETRA AIR JAKARTA

EKO PURWO SAPUTRO

2010320005

Program Studi Teknik Industri, Universitas Sahid Jakarta

Email : ekopurwos@gmail.com

ABSTRAK

PT. Aetra Air Jakarta menggunakan sebuah alat yaitu *flow meter* atau yang biasa disebut dengan meteran air untuk mengukur pemakaian air pelanggannya. Namun dalam penggunaan meteran air mengalami masalah yaitu ketika meteran air tersebut rusak dan proses penanganannya yang lama. Hal ini menyebabkan kinerja dari PT. Aetra Air Jakarta menurun, karena masalah meter rusak tersebut berpotensi akan semakin bertambahnya kehilangan volume air. Padahal apabila penanganan meter rusak ini dapat dipersingkat waktunya, maka proses tersebut dapat menurunkan angka kehilangan volume air. Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan metode 5W+1H. Melakukan observasi penggantian meter dilapangan untuk menghitung waktu penggantian meter kondisi awal. Berdasarkan hasil pengolahan data proses penggantian meter rusak, merubah *flow*/sistem kerja yang semula membutuhkan waktu 7561 menit untuk proses penanganan keluhan pelanggan meter rusak, setelah diperbaiki hanya memerlukan waktu 946 menit, dengan usulan membatasi proses penanganan keluhan meter rusak hanya di Area Bisnis Gading Permai saja. Dengan mempersingkat waktu penggantian meter rusak PT. Aetra Air Jakarta dapat mengurangi potensi kehilangan air.

Kata Kunci : Peningkatan kualitas pelayanan, 5W+1H, kinerja

ABSTRACT

PT. Aetra Air Jakarta uses a device that is a flow meter or commonly called a water meter to measure the water usage of its customers. However, the use of a water meter has a problem, namely when the water meter is damaged and the handling process is long. This causes the performance of PT. Aetra Air Jakarta has declined, because the problem of broken meters has the potential to increase the volume of water. Even if the handling of the meter is damaged, it can be shortened in time, so that the process can reduce the amount of water volume loss. The research method was carried out using the 5W + 1H method. Observing the meter replacement in the field to calculate the time to replace the meter in the initial condition. Based on the results of data processing of the damaged meter replacement process, changing the work flow/system which originally took 7561 minutes to handle customer complaints was broken, after repairing it only 2

took 946 minutes, with the proposal to limit the meter complaint handling process only in Gading Permai Business Area only By shortening the time of replacement of damaged meters PT. Aetra Air Jakarta can reduce the potential for water loss.

Keywords: Improved service quality, 5W + 1H, performance