

ABSTRAK

Nama : Tyarno Dani Septiadi
NIM : 41619310005
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Keterlambatan *Response Time* Pada Gangguan Kelistrikan di Perusahaan Jasa Pemeliharaan Jaringan Listrik
Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus, ST., MT.

Berdasarkan data historikal gangguan PT HPN Unit Wilayah A DKI Jakarta divisi operasional dan pemeliharaan pada periode bulan Maret 2022 sampai Februari 2023, presentase keterlambatan *Response Time* gangguan menunjukkan semua di atas 40% dari target dalam sebulan, dengan bulan November 2022 mencapai presentase tertinggi 58,46% dengan 38 gangguan mengalami keterlambatan dari total 65 laporan gangguan. Dengan hal tersebut terjadi, maka diperlukan adanya perbaikan secara kontinuitas agar tidak terjadi keterlambatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan *Response Time* pada gangguan dan mengusulkan perbaikan agar tidak terjadi keterlambatan di kemudian hari dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah DMAIC dan FMEA dengan pendekatan 5W+1H. Diidentifikasi dalam CTQ bahwa terdapat faktor penyebab keterlambatan yaitu cuaca, *man power*, kendaraan operasional, alat dan material, suasana perjalanan, dan lokasi gangguan. Lalu, hasil analisis yang telah dilakukan mendapatkan faktor penyebab keterlambatan dari faktor *man, material, machine, method, dan environment* yang tersaji dalam *Fishbone Diagram*. Selanjutnya, *improvement* yang dilakukan menggunakan metode FMEA yaitu didapatkan hasil RPN tertinggi pada permasalahan peralatan tidak lengkap dengan nilai RPN 168. Solusi dan perbaikan keterlambatan *Response Time* pada gangguan yang dapat diusulkan adalah dilakukan pelatihan untuk petugas sebagai sarana pengetahuan baru maupun *skill refreshment, monitoring* pengawasan oleh atasan, sosialisasi saat melakukan *briefing* oleh atasan dan penerapan standar prosedur perusahaan secara berkala oleh setiap karyawan, komunikasi yang baik yang harus selalu diterapkan, penerapan pemberian penghargaan atau hukuman yang konsisten, dan penambahan atau regenerasi petugas yang dapat dibahas dalam pembahasan evaluasi oleh atasan bersama Manager.

Kata Kunci : Keterlambatan, *Response Time*, DMAIC, perbaikan.

ABSTRACT

Name : Tyarno Dani Septiadi
NIM : 41619310005
Study Program : Industrial Engineering
Final Project Title Report : Analisis Keterlambatan *Response Time* Pada Gangguan Kelistrikan di Perusahaan Jasa Pemeliharaan Jaringan Listrik
Counsellor : Dr. Alfa Firdaus, ST., MT.

Based on historical data on electrical interference from PT HPN Unit Region A DKI Jakarta operational and maintenance division in the period March 2022 to February 2023, the percentage of delays in the Response Time of electrical interference shows all above 40% of the target in a month, with November 2022 reaching the highest percentage of 58.46 % with 38 interruptions experiencing delays out of a total of 65 disturbance reports. With this happening, it is necessary to have continuous improvement so that delays do not occur. This study aims to find out what are the factors that cause delays in Response Time to electrical interference and propose improvements so that delays do not occur in the future with the methods used in this study are DMAIC and FMEA with the 5W + 1H approach. It was identified in the CTQ that there were factors causing delays, namely weather, manpower, operational vehicles, tools and materials, travel conditions, and the electrical interference location. Then, the results of the analysis that has been carried out get the factors causing the delay from the man, material, machine, method, and environment factors presented in the Fishbone Diagram. Then, the improvements made using the FMEA method were to obtain the highest RPN results for incomplete equipment problems with an RPN value of 168. Solutions and repairs to delays in Response Time to disruptions that can be proposed are training for officers as a means of new knowledge and skill refreshment, monitoring of supervision by superiors, socialization when conducting briefings by superiors and regular application of company standard procedures by each employee, good communication that must always be applied, the application of consistent rewards or punishments, and the addition or regeneration of officers which can be discussed in the evaluation discussion by superiors with the Manager.

Keywords: *Delay, Response Time, DMAIC, repair.*