

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri. Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) merupakan unit Eselon I dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia yang mengambil peranan dalam program Nilai Tambah dan Daya Saing Industri yang kemudian diwujudkan dalam kegiatan Pengembangan dan Penyelenggaraan Jasa Industri diseluruh Indonesia. Adapun unit yang berada dibawah BSKJI pada saat ini yaitu meliputi Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI), 11 unit Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri termasuk BSPJI Medan[5].

BSPJI Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis BSKJI yang berkedudukan di wilayah Sumatera Utara yang bertanggung jawab kepada Kepala BSKJI. BSPJI Medan mempunyai tugas melaksanakan standardisasi industri, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, industri hijau, dan pelayanan jasa industri berlandaskan potensi sumber daya daerah[5].

Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) adalah salah satu layanan jasa di BSPJI Medan. LSPro BSPJI Medan telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dengan nomor akreditasi LSPR-015-IDN. LSPro BSPJI Medan memiliki kompetensi untuk melakukan sertifikasi produk pelaku usaha untuk memperoleh Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI). Dalam hal penerapannya LSPro BSPJI Medan sendiri mengikuti ISO/IEC 17065:2012 dengan 56 (lima puluh enam) ruang lingkup produk yang telah diakreditasi oleh KAN, yang terdiri dari kelompok produk :

1. Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Perikanan,
2. Makanan dan Minuman,
3. Logam dan Produk Logam,
4. Peralatan Rumah Tangga Non Elektronik, Olahraga dan Hiburan.

Proses pelayanan jasa Sertifikasi Produk di LSPro BSPJI Medan masih manual. Alur pelayanan jasa sertifikasi produk dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Alur Pelayanan Jasa Sertifikasi Produk

Sesuai dengan ketentuan yang berada pada Panduan Mutu LSPro BSPJI Medan dalam hal penyelesaian SPPT SNI membutuhkan waktu 35 (tiga puluh lima) hari kerja diluar prosedur pengujian produk. Waktu tersebut meliputi kegiatan proses permohonan sampai permohonan disetujui 9 (sembilan) hari kerja, penerbitan *billing* pembayaran 1 (satu) hari kerja, proses audit ke perusahaan dan pengambilan contoh 15 (lima belas) hari kerja, evaluasi kesesuaian mutu oleh tim panel 5 (lima) hari kerja, pembuatan laporan hasil panel 3 (tiga) hari kerja sampai dengan pencetakan SPPT SNI 2 (dua) hari kerja.

Dari hasil pengamatan penulis, ada beberapa langkah pekerjaan di LsPro yang menghasilkan *waste*. Kegiatan yang menghasilkan *waste* ada di tahapan proses permohonan sampai permohonan disetujui, penerbitan *billing* pembayaran, pembuatan laporan hasil panel dan dengan pencetakan SPPT SNI. Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) telah berhasil mengurangi waktu pelayanan SPPT SNI yang sebelumnya 41 hari kerja menjadi 36 hari kerja. Pengurangan waktu ini terjadi karena pelayanan SPPT SNI BBSPJIBBT yang awalnya manual menjadi digital.

Penelitian ini menggunakan *Lean Service* untuk menghilangkan *waste* dalam pelayanan LSPRo di BSPJI Medan. Penelitian hampir serupa juga dilakukan oleh Mariana Devi Agustina dan Yolanda Ginting terhadap lamanya waktu tunggu dan pelayanan pada UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti. Hasil analisis oleh peneliti ditemukan *waste* pada bagian pendaftaran dan pelayanan poli umum, kemudian peneliti melakukan perbaikan berdasarkan perhitungan FMEA yaitu metode kegagalan yang terdapat pada tingkat kebisingan, *inventory*, sistem input data dan kondisi ruangan. Perbaikan yang dilakukan oleh peneliti berupa perbaikan alur kegiatan yang mereduksi 4 kegiatan dan menyisakan 15 kegiatan dengan waktu yang direduksi mencapai 62%, pada bagian pendaftaran perbaikan yang diajukan peneliti adalah melakukan dan menerapkan sistem komputerisasi, pada bagian poli umum dikarenakan peneliti melihat kendalanya adalah adanya hambatan yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan sehingga pasien tidak dapat fokus dalam memberikan penjelasan sehingga peneliti mengajukan untuk dilakukan perbaikan tata letak ruang yang dirancang berupa pengoptimalan ruang pelayanan.

Carmel Davies, Caroline Lyons dan Regina Whyte dalam penelitiannya terhadap pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit, menggunakan penerapan Lean Six Sigma untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini ialah peningkatan kapasitas pasien atau daya tampung rumah sakit. Pencapaian tersebut menambah kapasitas sebanyak 2000 orang per tahun atau sekitar 166 orang perbulannya. Penelitian lainnya, dari Faisal Ashari dan Eko Wahyu Abryandoko dalam penelitiannya untuk mengurangi pemborosan waktu layanan *service* mobil dengan metode *value stream mapping (VSM)* yang memberikan gambaran tentang penyebab yang paling dominan dari proses *service* mobil yang ada di PT. Karisma Sejahtera Bojonegoro, hal ini disebabkan karena faktor manusia, bahan, metode dan lingkungan. Peneliti mencoba melakukan perbaikan melalui analisis 5W+1H, setelah dianalisis hasilnya mampu menurunkan *leadtime* total dengan waktu total awal sebesar 2 jam 35 menit dipangkas menjadi 2 jam 26 menit.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, penelitian ini mencoba menggunakan *Lean Service* dalam peningkatan mutu/kualitas pelayanan Lembaga

Sertifikasi Produk BSPJI Medan tetap terjamin dan mempersingkat waktu pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa yang menyebabkan *waste* (pemborosan) pada alur pelayanan jasa sertifikasi di LsPro BSPJI Medan.
2. Usulan perbaikan apa yang akan diberikan kepada LsPro BSPJI Medan.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui/mengidentifikasi pemborosan yang terjadi pada layanan LsPro BSPJI Medan.
2. Melakukan usulan perbaikan dan mengoptimalkan waktu (dengan mempertahankan aktivitas *value added* dan mengurangi/menghilangkan aktivitas *non-value added*) di LsPro BSPJI Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Organisasi (BSPJI Medan)
Melalui penelitian ini pelayanan BSPJI Medan akan terbantu untuk mengoptimalkan mutunya terutama pada pelayanan LsPro untuk penerbitan SPPT SNI bagi pelaku usaha (masyarakat industri)
2. Bagi Universitas/Kampus
Sebagai media untuk menyediakan referensi atau jurnal pembandingan untuk penelitian selanjutnya serta menjadi forum akademik yang aktif untuk meningkatkan mutu akademis Indonesia serta mampu memecahkan permasalahan/*issue* dalam Masyarakat.
3. Bagi Mahasiswa/i
Mahasiswa akan mendapat ilmu pengetahuan baru dan meningkatkan skill serta pembelajaran untuk menghadapi dunia kerja pada organisasi pemerintah yang diteliti terutama pembelajaran terhadap sistem ISO.

1.5 Asumsi dan Batasan Penelitian

Adapun asumsi – asumsi yang menjadi dasar penelitian yaitu:

1. Banyaknya pelaku usaha atau industri yang menginginkan pelayanan dalam hal pengurusan SNI cepat terlaksana.
2. LSPro BSPJI Medan menggunakan sistem pelayanan manual dalam hal pembuatan penawaran sampai persetujuan

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pelayanan pada Lembaga Sertifikasi Produk BSPJI Medan.
2. Penelitian yang dilakukan adalah kegiatan dari permohonan SNI sampai dengan penerbitan SPPT SNI secara umum untuk seluruh jenis Perusahaan.