

## ABSTRAK

Telkom STO (Sentral Telepon Otomatis) Sepanjang merupakan salah satu cabang perusahaan dari Telkom Sidoarjo yang berada di wilayah Kecamatan Sepanjang, Sidoarjo, Jawa Timur dan termasuk bagian dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa layanan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan jaringan Telekomunikasi. Layanan Pasang Baru (PSB) dipilih dari ke enam layanan yang diberikan oleh Telkom STO Sepanjang, hal tersebut dikarenakan masih belum tercapai target permintaan PSB pada pelanggan setiap bulan nya.

Dalam menyelesaikan permasalahan PSB di Telkom STO Sepanjang, maka metode yang digunakan adalah *Lean Service* dengan melakukan identifikasi awal menggunakan *Value Stream Mapping* dan *Process Activity Mapping*. Maka *waste delay* menjadi fokus utama pada jenis *waste* yang perlu dilakukan perbaikan dengan menggunakan *waste finding checklist*. Selain itu, perlu juga melakukan pemilihan proses dari pelayanan PSB yang menjadi fokus perbaikan dengan membandingkan nilai *cycle time* dengan perhitungan *takt time* sehingga proses pemasangan dipilih. Kemudian dilakukan perancangan sistem pengingat waktu standar dan penjadwalan pasang baru dengan menggunakan metode *Extreme Programming* sehingga dapat meminimalisir *waste delay* pada proses pemasangan. Selain itu, hasil perancangan juga dapat menghilangkan akar permasalahan dari lamanya manajemen janji, sulitnya memperkirakan waktu penyelesaian pemasangan, dan tidak adanya mesin pengingat pada faktor penyebab dari *man, method, dan machine*.

Kata Kunci: Layanan Pasang Baru, *Lean Service, Extreme Programming*