ABSTRAK

PT Telkom Witel (Wilayah Telekomunikasi) Magelang perusahaan yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi. Terdapat tujuh jenis layanan perusahaan yang ditujukan kepada pelanggan, salah satunya adalah pelayanan perbaikan gangguan Indihome. Pada layanan ini, PT Telkom Witel Magelang bekerja sama dengan PT Telkom Akses Magelang yang bergerak dalam bidang konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Berdasarkan data jumlah layanan gangguan yang masuk, masih terdapat persentase layanan yang melebihi standar ketetapan perusahaan.

Dengan menggunakan konsep *lean service*, identifikasi penyebab permasalahan dilakukan dengan memetakan aktivitas menggunakan *Value Stream Mapping* dan *Process Activity Mapping*, ditemukan bahwa *waste* yang paling dominan adalah *waste of waiting*. Serta dalam perhitungan waktu siklus ditemukan bahwa proses yang memiliki *gap* paling besar dengan takt time adalah proses saat perbaikan gangguan. Selanjutnya dilakukan perancangan sistem pemantau dan pengingat waktu. Perancangan yang dilakukan menggunakan metode *scrum*. Setelah perancangan sistem selesai berikutnya dilakukan *system testing*. Hasil dari *system testing* menunjukkan bahwa sistem berhasil dijalankan dan dapat memenuhi kebutuhan *user*. Dengan adanya sistem ini, teknisi dapat lebih memperhatikan waktu pengerjaan perbaikan, sehingga waktu tunggu pada proses perbaikan dapat berkurang. Selain itu, sistem ini memberikan manfaat kepada admin HelpDesk untuk dapat melakukan pemantauan waktu perbaikan.

Kata kunci: *Lean Service*, Perbaikan Gangguan, *Scrum*, Sistem