

## ABSTRAK

Nama : Ketut Sunaryanto  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengembangan Konsep *Lean Thinking* Pada Metode  
*Lean Government*

*Lean Thinking* telah lama dipergunakan dan memberikan manfaat yang besar pada sektor manufaktur dan kemudian dikenal luas dengan istilah *Lean Manufacturing*. Dengan keberhasilan ini, pengembangan pada sektor pemerintahan merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dinas pemerintahan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji metode *Lean Government* dengan alat bantu DMAIC dan *Lean Consumption Map* dapat diterapkan dengan dampak positif terhadap performa proses yang berjalan di dinas pemerintahan yaitu dengan membandingkan waktu penyelesaian berkas Pendaftaran Obyek Pajak Baru PBB pada BAPENDA Kota Tangerang Selatan sebelum dan sesudah dilakukan analisa dengan *Lean Government* yang ditunjukkan pada *Time Series Plot*, *Value Added Assessment* dan *Lean Consumption Map*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan atau observasi, hasil wawancara, hasil pemotretan di lapangan, analisa dokumen dan catatan atau laporan dengan melibatkan sejumlah 30 informan. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa penerapan DMAIC dan *Lean Consumption Map* serta alat-alat bantu lainnya pada metode *Lean Government* secara signifikan mampu memperbaiki waktu penyelesaian berkas pada proses pelayanan publik di pemerintahan.

Kata Kunci:

*Lean Thinking, Lean Government, Lean Consumption*

## ABSTRACT

Name : Ketut Sunaryanto  
Study Program: Master of Management  
Judul : Development of Lean Thinking Concept on Lean Government  
Method

Lean Thinking has long been used and delivers great benefits to the manufacturing sector and is then widely known as Lean Manufacturing. With this success, development in the government sector is one of the right choices to improve the quality of government service to the public. This study aims to examine the Lean Government method with DMAIC tools and Lean Consumption Map can be applied with a positive impact on the performance of processes running in the government service that is by comparing the time of completion of the New PBB Tax Object Registration file at BAPENDA Kota Tangerang Selatan before and after the analysis with Lean Government shown on Time Series Plots, Value Added Assessments and Lean Consumption Map. This research uses qualitative research method with data obtained based on observation or observation result, interview result, photograph result in the field, document analysis and record or report involving 30 informants. The overall results show that the application of DMAIC and Lean Consumption Map as well as other tools on the Lean Government method provide a significant improvement for the file settlement time in public service processes in government.

Keywords:

Lean Thinking, Lean Government, Lean Consumption