

ABSTRAK

Nama : Hadriyanto

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : Perancangan Konsep *Lean Government* Pada Alur Pelayanan Salinan SPPT PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan

Melihat banyaknya Negara yang berhasil menerapkan konsep *Lean Government* pada sektornya, menjadikan dorongan untuk diterapkan pula disektor pemerintahan Indonesia. 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* (LCM) dapat diterapkan dengan dampak positif terhadap performa proses yang berjalan di dinas pemerintahan. Yaitu dengan membandingkan waktu penyelesaian berkas Salinan SPPT PBB di Badan Pendapatan Daerah 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 pengamatan di lapangan, analisa dokumen dan catatan atau laporan dengan melibatkan informan dari internal dan eksternal Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. 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 Government*, *Lean*, *Lean Six Sigma*, *Lean Service*

ABSTRACT

Nama : Hadriyanto

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : Perancangan Konsep *Lean Government* Pada Alur Pelayanan Salinan SPPT PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan

Seeing the many countries that have succeeded in applying the concept of *Lean Government* in the sector, it makes an impulse to be applied also in the Indonesian government sector. 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 test the Lean Government method with the tools of *DMAIC* and *Lean Consumption Map* (LCM) can be applied with a positive impact on the performance of the processes that run in government agencies. That is by comparing the completion time of the SPPT copy file in the South Tangerang City Regional Revenue Agency before and after the analysis with the Lean Government shown in the *Time Series Plot*, *Value Added Assessment* and *Lean Consumption Map*. This study uses qualitative research methods with data obtained based on the results of observations, the results of interviews, the results of observations in the field, analysis of documents and records or reports involving informants from internal and external Regional Revenue Agency of South Tangerang City. The overall results show that the application of *DMAIC* and *Lean Consumption Map* as well as other assistive tools in the *Lean Government* method is significantly able to improve file completion time in the public service process in the government.

Keywords: *Lean Government*, *Lean*, *Lean Six Sigma*, *Lean Service*