

## ABSTRAK

Apiet Ginanjar, *Perancangan Konsep Lean Government Pada Administrasi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan* (dibimbing oleh Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM)

Birokrasi di Indonesia masih problematik dan jauh dari apa yang menjadi harapan serta keluhan terhadap rendahnya kinerja pelayanan publik dan minimnya kualitas sumber daya aparatur seperti tidak pernah ada akhirnya, dan saat ini belum ditemukan solusi efektif untuk mengatasinya. Menyoroti permasalahan ini maka salah satu terobosan untuk mengatasinya dengan menggunakan konsep lean thinking sebagai metode perbaikan proses dengan istilah lean government.

Untuk mengetahui apakah aplikasi konsep Lean Government dengan alat bantu Lean Consumption Map (LCM) dan DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) dapat diterapkan di pelayanan publik khususnya pada proses pelayanan KTP di Disdukcapil Daerah Kota Tangerang Selatan. 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 informan dari internal dan eksternal Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini berhasil menaikkan Value to Waste Ratio konsumen dari 9,1% menjadi 43% dan dari sisi penyedia pelayanan dari 7,2% menjadi 46%. ini menunjukkan bahwa metodologi Lean thinking dapat dianut oleh pelayanan publik untuk menciptakan proses yang efisien dan efektif dalam waktu proses pelayanan.

**Kata Kunci:** Lean Thinking, Lean Government, Lean, Lean Six Sigma.