

© HAK CIPTA MILIK UIN SUSKA RIAU

# USULAN PERBAIKAN PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI RIAU MENGGUNAKAN METODE *LEAN SERVICE* (*LEAN SERVICE* DAN *SERVICE PERFORMANCE*)

**ISNA DEVI MARLINDA**  
**11252203243**

Tanggal Sidang : 14 Juli 2017  
Periode Wisuda : Oktober 2017

Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melayani masyarakat khususnya di bagian tenaga kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang diberikan, penyebab ketidakpuasan pencari kerja, serta memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan ialah *lean service* dan *service performance*. Metode *lean service* adalah suatu metode yang dirancang untuk mengeliminasi *waste*, mengurangi waktu tunggu, memperbaiki *performance*, dan mengurangi biaya. Metode *service performance* lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun pencari kerja hanya akan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan hasil data yang telah diolah bahwa tingkat kinerja masih berada pada rata-rata rendah dengan nilai rata-rata sebesar 63,15 sedangkan tingkat kepentingan berada pada rata-rata tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 85,96. Pelayanan dan fasilitas yang terdapat di Disnakertransduk tidak memuaskan atau kurang baik. Dengan mengetahui nilai dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan serta penyebab ketidakpuasan pencari kerja akan lebih memudahkan pihak Disnakertransduk untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pencari kerja. Usulan perbaikan yang diberikan dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, penyediaan anggaran dana, penegasan aturan kerja, perluasan area, dan menyediakan *display* informasi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Lean Service*, *Service Performance*