UPAYA PERBAIKAN PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *LEAN SERVICE* (STUDI KASUS: FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU)

WELLYSRA
11352203976

Tanggal Sidang : 16 Juni 2017
Periode Wisuda : September 2017

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

ABSTRAK

Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau merupakan institusi yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Berdasarkan studi pendahuluan, terdapat enam *waste* (pemborosan) pada pelayanan pengurusan surat-menyurat mahasiswa di Bagian Administrasi Umum. Pemborosan menyebabkan banyaknya keluhan mahasiswa terhadap proses pelayanan, karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pemborosan dapat diperbaiki dengan menggunakan pendekatan *lean service*. Tujuan menggunakan pendekatan *lean service* adalah mengidentifikasi *non value added activity* dan *waste* yang paling berpengaruh pada proses pelayanan, memberikan usulan perbaikan terhadap aliran proses pelayanan serta meningkatkan kinerja staf Bagian Administrasi Umum. Dengan pendekatan *lean service*, pelayanan dapat lebih baik dengan *process cycle efficiency* sebesar 1,24%, yang mana pada kondisi sekarang hanyalah 0,16%.

Kata Kunci : *Lean Service*, Perbaikan Pelayanan, Pemborosan, *Process Cycle Efficiency*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU