

## ABSTRAK

Polres Sleman merupakan instansi pemerintah yang bertugas melayani dan melindungi masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan Polres Sleman yaitu pembuatan SIM, SKCK, dan izin kegiatan. Dalam usahanya untuk meningkatkan performansi pada proses pelayanan, maka dilakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan pada sistem kerja dengan tujuan untuk mengurangi *waste* yang dapat dilakukan dengan pendekatan *Lean Sigma*. Dengan peningkatan performansi maka diharapkan dapat tercapai peningkatan produktifitas dan efisiensi kerja. Sejalan dengan keinginan Kantor Pelayanan SKCK di Polres Sleman untuk melakukan peningkatan pelayanan secara berkesinambungan, maka perlu dilakukan pengembangan secara bertahap dan terus menerus dalam rangka mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang dapat meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (jasa), menghilangkan pemborosan (*waste*) dan memperpendek *lead time*, sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengeliminasi sumber-sumber *waste* yang ada adalah pendekatan *lean service*. *Lean Service* adalah metode yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan melalui penerapan pelayanan yang sesuai, peningkatan kecepatan pelayanan, dan peningkatan respon terhadap kebutuhan pelayanan dengan cara memfokuskan pada bagian pelayanan yang dianggap penting. Pendekatan ini dilakukan dengan memahami gambaran umum perusahaan melalui aliran informasi pada proses pelayanan dengan membuat *value stream mapping*. *Value Stream Mapping* adalah alat untuk memetakan aliran nilai selama proses pelayanan untuk setiap aktivitas yang terjadi sehingga dapat diketahui aktivitas mana yang dapat memberikan nilai tambah dan yang tidak memberikan nilai tambah, dengan kata lain dapat mengidentifikasi pemborosan yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung sehingga dapat diambil langkah untuk mengeliminasi pemborosan tersebut. *Waste* kritis yang teridentifikasi menggunakan metode BORDA adalah *waste waiting* dan *waste transportation* dengan nilai 0,2214 (22,14%) dan 0,1678 (16,78%). Hasil perhitungan *current value stream mapping* pada *process cycle efficiency* sebesar 57,69% dan *lead time* sebesar 3607,7 detik. Dengan hasil tersebut dilakukan perbaikan menggunakan metode simulasi. Sehingga dapat mengurangi *lead time* dari 3607,7 detik menjadi 2775,6 detik. Maka terjadi peningkatan pada *process cycle efficiency* dari 57,69% menjadi 74,99%.

*Keyword* : *lean service, value stream mapping, DMAIC*