

ABSTRAK

Saat ini, ketidakefektifan dan ketidakefisienan proses IMB di Indonesia masih menjadi masalah besar bagi orang-orang ketika memasukan permohoan. Layanan yang lama, proses administrasi yang rumit, dan biaya yang mahal menyebabkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan bagi pemohon. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan IMB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik dari sistem yang ada untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Konsep Lean Six Sigma dengan menggunakan prosedur DMAIC digunakan untuk menganalisis sistem yang ada. Dan perbaikan sistem dilakukan dengan menggunakan metode aksiomatik Desain. Uji verifikasi dilakukan untuk menguji hipotesis dari perancangan sistem yang diusulkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem yang diusulkan dapat menghasilkan peningkatan 63,11% dari efisiensi waktu pelayanan, dan lebih efektif dan lebih mudah.

Kata Kunci – *Axiomatic Design*, Sistem Pelayanan IMB, DMAIC, *Lean Six Sigma*

