

ABSTRACT

There is an increasing number of students from each year must be faced by the private colleges. But it was not seen at a university in East Jakarta. According to data obtained stating 75% of students are not satisfied with the services provided by the university, especially the academic part. There are several service processes identified in accordance troubled student complaint data are taken as 100 student respondents. 37% process KRS lead to many problems, but the implementation of the test is 24%, and 18% practical implementation. Therefore, the service process necessary to evaluate efforts to improve the service process becomes more effective. Lean approach is one method that can help the academic service process runs effective and efficiently. Evaluation obtained after performing the validation process is time KRS reaches 65% of the time that has been used, test execution reached 69% of the time that has been used, and the practical implementation reached 76% of the time that has been used. Therefore, the lean approach is intended through the implementation of 5 S can improve the service process becomes more effective and efficient and kerjsama team to mutually enhance the quality of service that student satisfaction can be realized.

Keywords : Lean approach , mapping processes, create value , the process of servicing the academic colleges and 5S .

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Adanya peningkatan jumlah mahasiswa pada tiap tahun harus dihadapi oleh pihak perguruan tinggi swasta. Namun hal tersebut tidak terlihat pada sebuah universitas di Jakarta Timur ini. Menurut data yang didapat menyatakan 75% mahasiswa tidak puas dengan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas, khususnya bagian akademik. Ada beberapa proses pelayanan yang teridentifikasi bermasalah sesuai data keluhan mahasiswa yang diambil sebanyak 100 responden mahasiswa. Sebesar 37% proses pengisian KRS menimbulkan banyak masalah, namun pelaksanaan ujian sebesar 24 %, dan pelaksanaan praktikum sebesar 18%. Oleh karena itu, proses pelayanan tersebut perlu dilakukan evaluasi upaya untuk meningkatkan proses pelayanan menjadi lebih efektif. Pendekatan Lean merupakan salah satu metode yang bisa membantu proses pelayanan akademik berjalan efektif dan efisien. Evaluasi yang diperoleh setelah melakukan validasi waktu ialah proses pengisian KRS mencapai 65% dari waktu yang telah digunakan, pelaksanaan ujian mencapai 69% dari waktu yang telah digunakan, dan pelaksanaan praktikum mencapai 76% dari waktu yang telah digunakan. Oleh karena itu dengan pendekatan *lean* yang dimaksudkan melalui penerapan 5 S dapat meningkatkan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dan kerjasama tim untuk saling meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan mahasiswa dapat terwujud.

Kata Kunci : Pendekatan Lean, pemetaan proses, value create, proses pelayanan akademik perguruan tinggi dan 5S.