

## INTISARI

Mal Pelayanan Publik berdiri pada tahun 2019 di Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Lean Management adalah metode yang dapat mengidentifikasi pemborosan serta meningkatkan nilai pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis reformasi pelayanan MPP Kabupaten Sumenep dengan pendekatan lean management. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian yakni semua dinas di MPP Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian menemukan bahwa dari 22 dinas di MPP hanya terdapat 10 dinas yang aktif. Berdasarkan pendekatan lean management diperoleh hasil bahwa pada pihak MPP beserta 10 dinas yang aktif telah melayani masyarakat sesuai dengan permintaan pelayanan masyarakat serta memberikan produk yang sesuai dengan permintaan pelayanan tersebut. Pihak MPP beserta dinas yang ada di dalamnya telah melakukan identifikasi pemborosan dengan melakukan evaluasi kinerja dan survei kepuasan masyarakat. Namun berdasarkan temuan tidak ditemukan pemborosan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya karyawan yang melakukan perpindahan yang tidak diperlukan dan kurang pemanfaatan. Semua dinas telah menyediakan item pelayanan dan mengecek peralatan pelayanan sebelum digunakan untuk menghindari pemborosan. Sebagian besar dinas telah melakukan pemangkasan proses pelayanan dan menerapkan sistem restrukturisasi untuk mengembangkan kinerja karyawan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan melibatkan lebih banyak masyarakat sebagai subjek penelitian.

**Kata Kunci:** Reformasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Lean Management

## **ABSTRACT**

*The Public Service Mall was established in 2019 in Sumenep Regency to improve services to the community. Lean Management is a method that can identify waste and increase service value. The aim of this research is to analyze the reform of Sumenep Regency MPP services using a lean management approach. The method used is qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The research subjects were all agencies in the Sumenep Regency MPP. The research results found that of the 22 services in MPP there were only 10 active services. Based on the lean management approach, the results obtained were that the MPP and its 10 active agencies had served the community in accordance with community service requests and provided products that were in accordance with the service requests. The MPP and its departments have identified waste by conducting performance evaluations and community satisfaction surveys. However, based on the findings, there was no waste of service. This is proven by the absence of employees making unnecessary movements and underutilizations. All agencies have provided service items and checked service equipment before use to avoid waste. Most agencies have cut service processes and implemented a restructuring system to develop employee performance. Future researchers are expected to conduct research involving more people as research subjects.*

**Keywords:** *Service Reform, Public Services, Lean Management*