

**OPTIMALISASI EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENGUKURAN KERJA METODE MAYNARD OPERATION
SEQUENCE TECHNIQUE (MOST) DI KANTOR
KECAMATAN PAMARICAN**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan Oleh :
Lulu Atuzzahiroh
NIM : 2226201061

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SALI AL – AITAAM
BANDUNG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

OPTIMALISASI EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENGUKURAN KERJA METODE MAYNARD OPERATION
SEQUENCE TECHNIQUE (MOST) DI KANTOR
KECAMATAN PAMARICAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Lulu Atuzzahroh

NIM 2226201061

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 3 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi

BY. Rahadi Meta Tri, S., S.T., M.T.

NIDN : 0418067904

Penguji 1

Ir. Miftahu Babil Yasari, S.T.

NIDN : 0404046601

Penguji 2

Ismal, S.Si.T., M.T.

NIDN : 0418028003

Bandung, 31 Juli 2026
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam



Istia Siti Amalia, S.P., M.P.

NIDN : 0422099102



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 31 Juli 2026

Penulis,

Pembimbing,



Lulu Atuzzahiroh
NIM : 2226201061

E.Y. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T.
NIDN : 0418067904

ABSTRAK

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang dituntut mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat. Namun, proses penerbitan surat keterangan domisili di Kantor Kecamatan Pamarican masih berpotensi mengalami variasi waktu pelayanan karena belum memiliki standar waktu kerja yang terukur secara sistematis. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidakkonsistenan pelayanan serta menimbulkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan alur proses pelayanan administrasi, menentukan waktu baku pelayanan menggunakan metode *Maynard Operation Sequence Technique* (MOST), serta merumuskan usulan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kerja. Unit analisis penelitian adalah aktivitas pelayanan administrasi penerbitan surat keterangan domisili di Kantor Kecamatan Pamarican. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dokumentasi, serta pencatatan elemen kerja pelayanan. Analisis data dilakukan menggunakan *Flow Process Chart* (FPC), metode MOST untuk menentukan waktu baku kerja, serta pendekatan *Lean Office* untuk mengidentifikasi aktivitas *Non-Value Added* (NVA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan terdiri atas aktivitas operasi, inspeksi, transportasi, delay, dan penyimpanan sementara. Berdasarkan perhitungan MOST diperoleh total indeks sistem aktual sebesar 467 indeks dengan total waktu 4.670 TMU, waktu normal sebesar 168, 12 detik, dan waktu baku sebesar 193, 34 detik setelah penambahan allowance 15%. Analisis *Lean Office* menunjukkan adanya pemborosan berupa perpindahan dokumen yang berlebihan, gerakan kerja yang tidak diperlukan, serta waktu menunggu proses pengesahan dokumen. Usulan perbaikan dilakukan melalui penataan ulang tata letak fasilitas kerja dan penyederhanaan metode kerja sehingga total indeks MOST menurun menjadi 358 indeks, waktu normal menjadi 128, 88 detik, dan waktu baku menjadi 148, 21 detik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usulan perbaikan yang dirancang memiliki potensi meningkatkan efisiensi proses kerja sebesar 23, 33% melalui pengurangan aktivitas *non-value added* dan penyederhanaan alur pelayanan. Oleh karena itu, penerapan standar waktu kerja dan perbaikan sistem kerja direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pamarican.

Kata kunci: administrasi publik, *flow process chart*, *lean office*, *maynard operation sequence technique*, pelayanan administrasi, waktu baku

ABSTRACT

Public administrative services are one of the primary functions of government institutions and are expected to provide fast, accurate, and efficient services to the community. However, the process of issuing domicile certificates at the Pamarican District Office still has the potential to experience variations in service time due to the absence of a systematically measured standard working time. This condition may lead to service inconsistency and the occurrence of activities that do not add value to the service process. This study aims to map the administrative service process flow, determine standard service time using the Maynard Operation Sequence Technique (MOST), and propose improvement strategies to enhance service efficiency.

This research employed a descriptive method with a work measurement approach. The unit of analysis was the administrative service activities involved in issuing domicile certificates at the Pamarican District Office. Data were collected through direct observation, interviews, documentation, and recording of service work elements. Data analysis was conducted using Flow Process Chart (FPC), the MOST method for determining standard time, and the Lean Office approach to identify Non-Value Added (NVA) activities.

The results showed that the service process consisted of operation, inspection, transportation, delay, and temporary storage activities. Based on the MOST calculation, the current system obtained a total index of 467, equivalent to 4.670 TMU, with a normal time of 168, 12 seconds and a standard time of 193, 34 seconds after applying a 15% allowance factor. Lean Office analysis identified several wastes, including excessive document movement, unnecessary motions, and waiting time during the document approval process. Improvement proposals were developed through workplace layout redesign and work method simplification, resulting in a reduction of the MOST index to 358, a normal time of 128, 88 seconds, and a standard time of 148, 21 seconds. These improvements increased service efficiency by 23, 33%. Therefore, the implementation of standard work procedures and improved work systems is recommended to enhance the effectiveness of administrative services at the Pamarican District Office.

Keywords: administrative service, flow process chart, lean office, maynard operation sequence technique, public administration, standard time

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Optimalisasi Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Pengukuran Kerja Metode Maynard Operation Sequence Technique (MOST) di Kantor Kecamatan Pamarican”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Sali Al - Aitaam.

Perjalanan dalam menyusun skripsi ini bukanlah perjalanan yang singkat maupun mudah. Banyak proses yang harus dilalui, mulai dari pencarian ide penelitian, pengumpulan data, proses analisis, revisi yang berulang, hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam setiap proses tersebut, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan, serta semangat dari berbagai pihak yang selalu hadir dan memberikan kekuatan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Ibu Istia Siti Amalia, S.P., M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sali Al-Aitaam.
3. Bapak BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Sali Al-Aitaam.
4. Bapak BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

5. Bapak dosen penguji Bapak Ir. Miftahu Babil Yasari, S.T., dan Bapak Ismail, S.Si.T., M.T. yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri, yang telah memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, serta berbagai pelajaran berharga selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa ilmu yang telah diberikan menjadi bekal penting dalam menyelesaikan skripsi maupun menghadapi dunia kerja di masa yang akan datang.
7. Seluruh pegawai dan staf Kantor Kecamatan Pamarican, yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan lancar.
8. Ayah dan Ibu tercinta, yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tidak terhitung, serta dukungan yang selalu diberikan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan rasa terima kasih penulis atas segala perjuangan, kepercayaan dan dukungan Ayah dan Ibu hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk kecil dari rasa syukur dan bakti kepada Ayah dan Ibu.
9. Kedua adik tersayang, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan dukungan kepada penulis. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari alasan penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya.
10. Sahabat-sahabat terdekat penulis, terima kasih karena selalu hadir dalam setiap proses, memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita ketika penulis merasa lelah maupun kehilangan semangat. Terima kasih atas kebersamaan yang telah memberikan banyak warna dalam perjalanan ini.
11. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri Angkatan 2022, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis. Kebersamaan, kerja

sama, diskusi, dan pengalaman yang telah dilalui bersama akan selalu menjadi kenangan berharga yang tidak terlupakan.

12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, maupun doa selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melanjutkan ketika keadaan terasa berat, tetap berusaha ketika hasil belum sesuai harapan, dan tetap percaya bahwa semua proses akan menemukan jalannya pada waktu yang tepat. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun setiap langkah, setiap air mata, setiap rasa lelah, dan setiap perjuangan telah membawa penulis sampai pada titik ini. Hari ini bukan tentang menjadi yang paling hebat, tetapi tentang berhasil menyelesaikan apa yang pernah dimulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Ciamis, 31 Mei 2026

Penulis

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting, Karena Allah telah mempersiapkan Hal Baik dibalik Kata Proses yang kamu anggap Rumit"
(Edwar Satria)

"Semua jatuh bangunmu, hal yang biasa, angan dan pertanyaan, waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu, bersedihlah secukupnya. Rayakan perasaanmu sebagai manusia".
(Baskara Putra ~ Hindia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Konsep Efisiensi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Operasional	13
2.1.2 Pengukuran Waktu Kerja (<i>Work Measurement</i>).....	15
2.1.3 <i>Maynard Operation Sequence Technique</i> (MOST).....	16
2.1.4 Parameter Model MOST.....	18
2.1.5 Konsep Waktu Normal, Kelonggaran (<i>Allowance</i> standar ILO) dan Waktu Baku	25
2.1.6 Analisis Nilai Tambah (<i>Value Added dan Non-Value Added Activities</i>)	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Konsep	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	39
3.1.1 Objek Penelitian.....	39
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	54
3.5.1 Pemetaan Proses Menggunakan <i>Flow Process Chart</i> (FPC).....	54
3.5.2 Penentuan Operator dan Metode Kerja Standar	59
3.5.3 Dekomposisi Aktivitas ke dalam Elemen Gerakan	60
3.5.4 Penentuan Indeks Parameter MOST (A, B, G, M, X, I, dan parameter administratif).....	65
3.5.5 Konversi <i>Time Measurement Unit</i> (TMU) menjadi Waktu Normal.....	70

3.5.6 Penentuan <i>Allowance</i> dan Perhitungan Waktu Baku.....	73
3.5.7 Analisis Aktivitas <i>Non-Value Added</i> (NVA).....	76
3.6 Diagram Alir Penelitian (<i>Flowchart</i>)	80
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	82
4.1 Gambaran Umum Sistem Pelayanan Aktual	82
4.2 Pengumpulan Data	89
4.2.1 Uraian Elemen Kerja Aktual Petugas	89
4.2.2 Data Faktor Kelonggaran Lingkungan Kerja.....	93
4.3 Pengolahan Data Waktu Kerja (Sistem Aktual).....	96
4.3.1 Penentuan Nilai Indeks MOST untuk Setiap Elemen Kerja.....	99
4.3.2 Perhitungan Total TMU dan Waktu Normal Aktual	106
4.3.3 Perhitungan Waktu Baku Berdasarkan Allowance ILO	110
4.4 Analisis Hasil Pengukuran dan Identifikasi Masalah	114
4.4.1 Analisis Pemborosan Gerakan	117
4.4.2 Evaluasi Target Waktu Pelayanan Aktual terhadap Standar yang Diharapkan.....	122
4.5 Rancangan Usulan Perbaikan Sistem Kerja	124
4.5.1 Usulan Perbaikan Tata Letak Fasilitas Kerja.....	125
4.5.2 Usulan Penyederhanaan Metode Kerja.....	130
4.5.3 Perhitungan Proyeksi Waktu Baku Usulan.....	133
4.5.4 Usulan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Surat Keterangan Domisili	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	144
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Saran	145
5.2.1 Saran Bagi Kantor Kecamatan Pamarican.....	146
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	146
DAFTAR PUSTAKA	144
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	145
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Indeks Basic MOST (General Move)	20
Tabel 2. 2 Standar Indeks Clerical MOST	22
Tabel 2. 3 Contoh Perhitungan MOST Berbasis Sequence Model	23
Tabel 2. 4 Contoh Squence Model & Penentuan Indeks pada Proses Membaca KTP.....	24
Tabel 2. 5 Format Tabel Konversi Waktu.....	25
Tabel 2. 6 Format Tabel Perhitungan Waktu Baku.....	26
Tabel 2. 7 Faktor Kelonggaran (Allowance) Berdasarkan Standar ILO (Adaptasi).....	27
Tabel 2. 8 Integrasi Parameter MOST dengan VA, NNVA, dan NVA	32
Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
Tabel 3. 2 Dekomposisi Aktivitas Pelayanan ke Elemen Gerakan	63
Tabel 3. 3 Dekomposisi Elemen Kerja untuk Analisis MOST	64
Tabel 3. 4 Mapping Elemen Kerja ke Parameter MOST dan Indeks.....	69
Tabel 3. 5 Format Tabel Konversi TMU ke Waktu Normal.....	72
Tabel 3. 6 Format Tabel Faktor Kelonggaran (Allowance) Berdasarkan ILO	74
Tabel 3. 7 Format Tabel Perhitungan Waktu Baku.....	75
Tabel 3. 8 Format Tabel Klasifikasi Aktivitas Berdasarkan MOST	77
Tabel 3. 9 Format Tabel Analisis Proporsi Aktivitas.....	78
Tabel 4. 1 Uraian Elemen Kerja Aktual Petugas Pelayanan	90
Tabel 4. 2 Data Faktor Kelonggaran Lingkungan Kerja.....	95
Tabel 4. 3 Penentuan Nilai Indeks MOST pada Elemen Kerja Pelayanan	101
Tabel 4. 4 Justifikasi Penentuan Indeks MOST	104
Tabel 4. 5 Perhitungan Total TMU dan Waktu Normal Aktual	106
Tabel 4. 6 Faktor Allowance Berdasarkan Kondisi Kerja Aktual	111
Tabel 4. 7 Perhitungan Waktu Baku Pelayanan Surat Keterangan Domisili	112
Tabel 4. 8 Perbandingan Waktu Aktual dan Waktu Baku Pelayanan.....	115
Tabel 4. 9 Analisis Aktivitas Bernilai Tambah dan Pemborosan Pelayanan	119
Tabel 4. 10 Persentase Aktivitas Produktif dan Pemborosan Pelayanan	120
Tabel 4. 11 Perhitungan Persentase Aktivitas VA, NNVA, dan NVA	120
Tabel 4. 12 Perbandingan Jarak Perpindahan Aktual dan Usulan	129
Tabel 4. 13 Identifikasi Aktivitas Non-Value Added (NVA)	131
Tabel 4. 14 Perbandingan Metode Kerja Aktual dan Usulan	132
Tabel 4. 15 Perhitungan MOST Sistem Usulan	134
Tabel 4. 16 Perbandingan Sistem Aktual dan Sistem Usulan.....	138
Tabel 4. 17 Usulan SOP Pelayanan Surat Keterangan Domisili.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 3. 1 Kantor Kecamatan Pamarican	41
Gambar 3. 2 Diagram alir penelitian (flowchart).....	81
Gambar 4. 1 Alur pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili	85
Gambar 4. 2 Flow Process Chart (FPC) Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili.....	87
Gambar 4. 3 Layout Aktual Area Pelayanan	127
Gambar 4. 4 Layout Usulan Area Pelayanan	128



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran SK Pembimbing	147
Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Penelitian	149
Lampiran 3. Foto Kegiatan	150
Lampiran 4. Rumus Hasil Perhitungan Kuantitatif.....	151
Lampiran 5. Perhitungan MOST Menggunakan Excel.....	152
Lampiran 6. Faktor Kelonggaran (<i>Allowance</i>) Berdasarkan Standar ILO.....	154

