

## IMPLEMENTASI *LEAN OFFICE CONCEPT* DI BBKK SURABAYA WILAYAH KERJA GRESIK

Amelia Sabillah<sup>1)</sup>, Abi Hanif Dzulquarnain<sup>2)</sup>, Qurrotul Aini Meta Puspita Sari<sup>3)</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik

<sup>3</sup>Balai Besar Kekearifan Kesehatan Surabaya

email: ameliahsabilah@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi konsep lean office dalam optimalisasi tata letak kantor di Balai Besar Kekearifan Kesehatan (BBKK) Surabaya Wilayah Kerja Gresik. Permasalahan yang dihadapi meliputi tata ruang kantor yang belum optimal dan kurangnya fasilitas umum yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori fenomenologi transdental, dan melibatkan pengumpulan data primer dari Tim Kerja Surveilans dan Penindakan Pelanggaran Kekearifan Kesehatan, Tim Pengawasan Faktor Risiko Kesehatan Alat Angkut dan Barang, serta dua orang keagenan kapal. Data sekunder diperoleh dari laporan bulanan registrasi kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi tata letak kantor saat ini belum selaras dengan penerapan lean office yang tepat, terutama pada area tunggu pelayanan agen kapal. Optimalisasi tata ruang dengan konsep lean office difokuskan pada efisiensi alur kerja dan pengurangan pemborosan, termasuk penataan layout kursi yang fleksibel di area lobby dan penempatan strategis ruang laktasi. Implementasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional BBKK Surabaya Wilker Gresik.

**Kata kunci:** Lean office, pelayanan, tata letak

### ABSTRACT

*This research examines the implementation of the lean office concept in optimizing office layout at the Surabaya Health Quarantine Center (BBKK) in the Gresik Work Area. The problems faced include office layout that is not yet optimal and a lack of public facilities which have an impact on service effectiveness. This research used a qualitative approach with transcendental phenomenological theory, and involved collecting primary data from the Health Quarantine Violation Surveillance and Enforcement Work Team, the Health Risk Factor Monitoring Team for Transport Equipment and Goods, and two ship agents. Secondary data was obtained from monthly ship registration reports. The research results show that the current condition of the office layout is not yet in line with the proper implementation of lean office, especially in the waiting area for ship agent services. Optimizing the spatial layout with the lean office concept focuses on work flow efficiency and reducing waste, including flexible seating layouts in the lobby area and strategic placement of lactation rooms. This implementation aims to improve service quality and operational efficiency of BBKK Surabaya Wilker Gresik.*

**Keywords:** Lean office, services, layout

### PENDAHULUAN

Balai Besar Kekearifan Kesehatan (BBKK) Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang bertugas melaksanakan pencegahan masuk dan keluarnya penyakit, penyakit potensial wabah, dan faktor risiko kesehatan masyarakat yang

dapat menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat.

Balai Besar Kekearifan Kesehatan (BBKK) Surabaya Wilayah Kerja Gresik merupakan salah satu wilayah kerja unit pelaksana teknis yang berfokus pada pengendalian kesehatan masyarakat di pelabuhan-pelabuhan wilayah Gresik.

BBKK mengalami kendala operasional yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut

meliputi tata ruang kantor yang belum optimal dan kurangnya fasilitas umum.

Untuk meningkatkan kinerja pada pelayanannya, perlu dilakukan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi *waste* dengan cara menerapkan konsep *lean office*. Penerapan prinsip-prinsip *lean thinking* di bidang administrasi disebut *Lean Office* dan dianggap sebagai evolusi adaptif. Penerapan prinsip *lean* dalam hal ini disebut kantor ramping. *Lean tools* ini membantu memvisualisasikan dan menghilangkan pemborosan dalam proses layanan, secara signifikan meningkatkan matrik kinerja seperti *lead time* (Freitag et al., 2018).

Berdasarkan observasi dan wawancara dari pegawai BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik, diperoleh hasil beberapa masalah pada kantor BBKK yang mempengaruhi efisiensi dalam bekerja. Misalnya kapasitas ruang pelayanan dokumen kapal masih kurang. Jumlah agen kapal yang datang mengurus dokumen secara bersamaan menjadi hambatan bagi pemohon sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam menunggu. Masalah lainnya adalah kurangnya fasilitas umum seperti ruang laktasi.

Dari masalah tersebut, BBKK perlu melakukan perbaikan proses pelayanannya. Salah satu pendukung pelayanan unggul adalah tata letak ruang pelayanan yang nyaman dan efektif.

Serangkaian praktik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam kantor disebut "*Lean Office*". Littlefield & Peterson dalam bukunya Gie (2000) mengatakan bahwa tata ruang kantor dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Salah satu faktor pendukung *lean office* adalah tata letak. Perubahan tersebut nantinya diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat akan kebutuhannya.

Konsep *lean office* telah terbukti mengoptimalkan pemanfaatan ruang dan meningkatkan efisiensi layanan di berbagai organisasi. Penerapan konsep *lean office*, diharapkan dapat merancang model tata letak yang lebih efektif dalam mendukung alur kerja dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat, diperlukan penelitian untuk mempelajari penerapan konsep *lean office* dan merancang model tata letak yang sesuai dengan karakteristik BBKK Surabaya Wilker Gresik.

Dari uraian tersebut muncul pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *lean office* yang ada di BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik saat ini ?
2. Bagaimana model *lean office* yang sesuai di kantor BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kantor BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik pada bulan November 2024. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan responden untuk mendapatkan perspektif pribadi mereka, serta observasi langsung di lapangan dalam konteks alami untuk memperoleh data yang lebih kontekstual. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer yakni data yang langsung didapat dari observasi dan wawancara pada saat penelitian akan dilaksanakan. Sumber data sekunder didapat dari dokumen dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Sumber data primer dalam penelitian kualitatif ini ialah informasi yang diperoleh dari Tim Kerja Surveilans dan Penindakan pelanggaran Kekarantinaan Kesehatan, Tim Pengawasan Faktor Risiko Kesehatan Alat Angkut dan Barang dan 2 (dua) orang keagenan kapal. Sumber data sekunder

dalam penelitian ini berasal dari laporan bulanan registrasi kapal dan literatur mengenai *lean office* untuk mendukung analisis.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif yang termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian ini juga menggunakan metode fenomenologi dimana data yang diperoleh berkaitan dengan kemunculan suatu benda, peristiwa atau keadaan dalam persepsi manusia.

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut:

a. Analisis dengan triangulasi dari informan internal yaitu Tim Kerja Surveilans dan Penindakan pelanggaran Kekejarantinaan Kesehatan, Tim Pengawasan Faktor Risiko Kesehatan Alat Angkut dan Barang dan 2 (dua) orang keagenan kapal .

b. Pengolahan data dengan melakukan reduksi data untuk menemukan hal-hal pokok, inti pokok dari informasi yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. *Lean Office* yang Ada di BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik Saat Ini

Pertanyaan mengenai *layout* kantor pada beberapa informan menghasilkan jawaban bahwa tata letak atau *layout* kantor sudah bagus. Didukung oleh pendapat Ibu M mewakili Staf Tim Kerja Surveilans dan Penindakan pelanggaran Kekejarantinaan Kesehatan “Kantor BBKK Surabaya ini tata letaknya sudah bagus dengan desain kantor yang modern”. Diyakinkan dengan pendapat Bapak A bahwa “Tata letak ruang saat ini sudah sesuai”. Beberapa Agen Kapal menyetujui pendapat mereka bahwa kondisi ruang tunggu dan pelayanan juga baik, sudah terdapat penanda arah atau petunjuk yang jelas.

Pertanyaan mengenai ketersediaan ruangan untuk pelayanan kapal dijawab

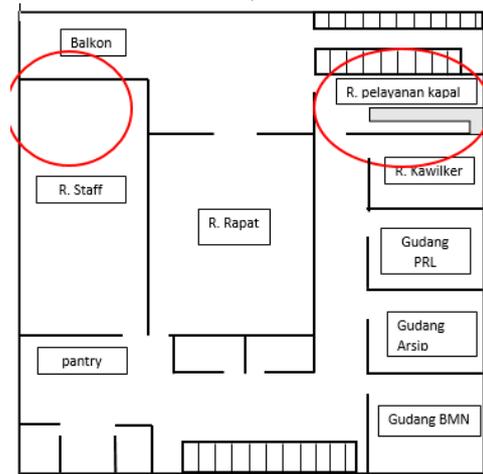
oleh Ibu M “Kalau untuk kursi tunggu pelayanan kapal itu masih kurang. Dimana terkadang pemohon dokumen itu membludak jadi pemohon lebih memilih untuk meninggalkan kantor dan kembali lagi nanti. Kalau untuk ruang pemeriksaan pasien mungkin perlu ditambahkan ruang laktasi karena itu termasuk fasilitas umum”. Bapak A selaku Tim Pengawasan Faktor Risiko Kesehatan Alat Angkut dan Barang berpendapat “Mungkin perlu sedikit perubahan pada ukuran ruang yang ada pada pelayanan kapal, karena kami melayani rata-rata sekitar 30-35 pelanggan setiap harinya dengan ruang yang tidak begitu luas. Dari ukuran ruangan yang tersedia terlihat kecil jika pelanggan setiap harinya datang dengan jumlah tersebut. Beberapa pelanggan terkadang menunggu diluar saat volume pengunjung tinggi karena kurangnya kursi tunggu pelanggan di dalam ruangan”. Ditimpal dari salah satu agen kapal “Kalo boleh saran ditingkatkan lagi pelayanannya termasuk penambahan kursi tunggu pelanggan, juga kalo bisa dikasih camilan di ruang tunggu” Mengenai tingkat keramaian pengunjung Balai Besar Kekejarantinaan Kesehatan. Agen Y yang merupakan agen kapal dari PT. SJA menceritakan bahwa ia datang setiap hari ke kantor biasanya pada siang hari, karena kapal yang dimiliki perusahaannya sangat banyak. Ditambahkan oleh Agen F juga sebagai agen kapal dari PT. PSA “Saya datang ke kantor karantina lumayan sering, biasanya datang sore hari atau malam karena kalau pagi rame. Karena antrian pagi banyak, saya sering menunggu di parkir”. Pelayanan yang diberikan para staff menurut Agen Y “Sejauh ini pelayanan yang diberikan para staf BBKK sudah

baik, pelayanannya *fast response*, dan staf nya hampir semuanya ramah”. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak A “Kalau dari segi pelayanan masih teratasi meskipun volume pengunjung sedang tinggi, kami mengusahakan menjadi pegawai BBKK yang berkompeten dalam melayani pelanggan”.

Berdasarkan pengamatan peneliti di ruang pelayanan kapal pada tanggal 11 November 2024, ditemukan kondisi ruang tunggu pelayanan kapal yang kurang, mengingat adanya beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan tempat tunggu. Tempat tunggu untuk agen kapal hanya 1 kursi tunggu besi dengan 4 *seat* dengan lebar ruangan 3x5 meter. Keterbatasan jumlah kursi tunggu pada saat *peak hours* menyebabkan pemohon terpaksa menunggu di luar ruangan pelayanan. Berdasarkan data BBKK, jumlah pemohon yang datang pada tanggal 11 November 2024 tercatat berjumlah 35 Agen Kapal. Meskipun demikian, pelayanan tetap dapat dilakukan dengan baik ketika volume pengunjung tinggi dan keterbatasan ruangan dengan pengaturan antrian berdasarkan jam. Kualitas pelayanan BBKK saat ini berjalan dengan responsif dan efisien ditunjukkan dengan staf yang bersikap ramah dan profesional saat melayani pemohon serta memberi informasi dan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Jam operasional pelayanan dokumen kapal selama 24 jam. Namun hasil pengamatan di ruang pelayanan kapal menunjukkan intensitas pelanggan sedikit pada pagi hari sekitar pukul 08.00 hingga 12.00. Peningkatan jumlah pelanggan terjadi pada pukul 13.00 hingga 19.00, kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa kurang nyaman mengingat ruang tunggu yang tidak terlalu luas. Beberapa agen kapal mengunjungi kantor pelayanan BBKK pada malam hari untuk menghindari antrean.

Ruang pelayanan kapal terdapat pada lantai 2 dengan layout sebagai berikut:

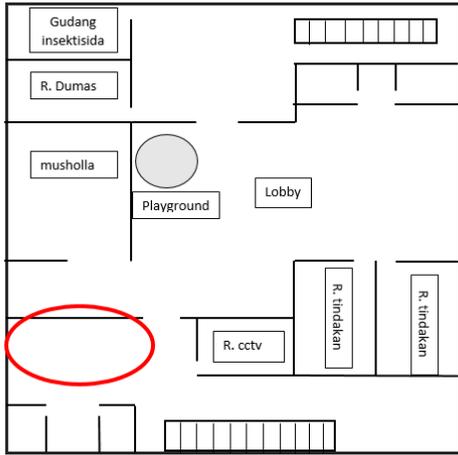


Gambar 3.1 *layout* BBKK 2nd floor saat ini.

Pada lantai 2 terdapat beberapa ruangan seperti ruang pelayanan kapal, ruang rapat, ruang staff, ruang Kawilker, gudang PRL (Pencegahan Resiko Lingkungan), gudang arsip, dan gudang BMN (Barang Milik Negara) serta terdapat toilet dan pantry. Pada ruang pelayanan kapal, ukuran ruangan cukup untuk 4 pemohon dokumen saja dimana hanya terdapat 1 kursi tunggu dan meja pelayanan. Ruang tersebut kurang memadai bila pelanggan datang bersamaan dalam satu waktu.

Sebaliknya ruangan staff dinilai terlalu luas dengan 7 meja staff. Beberapa meja tersebut tidak terpakai karena staff lebih fokus di ruang pelayanan kapal untuk melayani pelanggan.

Observasi juga dilakukan peneliti di area vaksinasi. Kapasitas layanan vaksinasi sebanyak 50 orang per hari kerja pada pukul 08.00-14.30. Namun rata-rata jumlah pelanggan yang datang hanya sebanyak 15 orang. Ruang tunggu yang ada pada area tersebut sudah cukup baik dengan jumlah kursi tunggu sebanyak 5 buah dengan baris 4 *seat*, sehingga menurut peneliti ruang tunggu ini sudah cukup memadai dengan besarnya ruangan yang tersedia dan tempat duduk yang cukup. Area pelayanan vaksin terdapat di lantai 1 dengan layout sebagai berikut:



Gambar 3.2 layout BBKK 1<sup>st</sup> floor saat ini

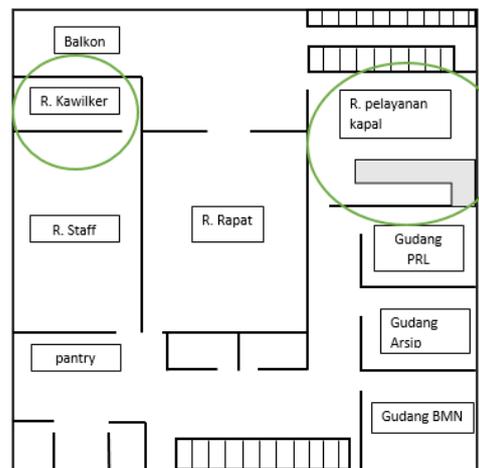
Layout area pelayanan vaksin (lantai 1) sangat memadai dengan ruang tunggu yang nyaman. Hal tersebut diperuntukkan agar pelanggan merasa nyaman. Namun masih terdapat beberapa area kosong yang tidak digunakan seperti di depan ruang CCTV sehingga kurang sesuai dengan konsep *lean office*. Konsep kantor ramping adalah cara sistematis untuk menghilangkan pemborosan dan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap upaya memberikan nilai tambah dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Seperti perusahaan Toyota yang merupakan perusahaan pertama yang menerapkan prinsip *lean* sebagai filosofi perbaikan berkelanjutan pada tahun 1930-an.

Beberapa ruangan pada lantai 1 seperti ruang tindakan, ruang cctv, mushola, toilet, gudang insektisida, ruang pengaduan masyarakat, dan area *lobby* utama yang digunakan sebagai tempat tunggu pasien juga terdapat playground mini.

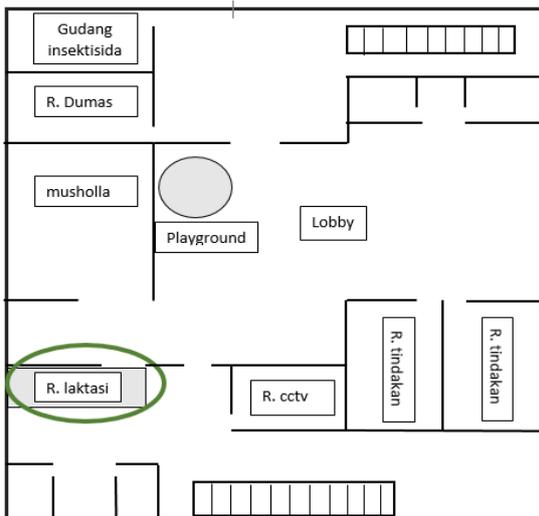
**2. Model *lean office* yang sesuai di kantor BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik**

Pada ruangan pelayanan kapal masih perlu perluasan area. Ruang Kawilker dengan ukuran 3x3 meter diusulkan untuk dipindahkan ke ruang staff dengan konsep sekat. Material yang digunakan pada ruang usulan adalah kaca untuk mengurangi

*waste of motion* karena memudahkan koordinasi *visual* antara Kawilker dan staff. Penempatan meja kerja staff dibuat dalam formasi *cluster* untuk memudahkan kolaborasi antar staff. Area pelayanan kapal menjadi luas bila digabungkan dengan ruang kawilker tersebut yang semula 3x5 meter menjadi 6x5 meter yang dapat memberikan ruang gerak yang lebih efisien, dengan penambahan kursi tunggu sejumlah 2 baris berisi 4 *seat*. Sebelumnya pelanggan yang menunggu diluar ruangan, yakni pada area balkon lantai 2, dapat masuk ke ruang pelayanan dengan kenyamanan yang lebih baik. Gudang PRL, gudang arsip dan gudang BMN masih tetap tidak ada perubahan dengan ukuran masing-masing 2,5 meter.



Gambar 3.3 layout BBKK 2<sup>nd</sup> floor dengan usulan *lean office*



Gambar 3.4 layout BBKK 1st floor dengan usulan *lean office*

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui, Ruang laktasi juga diperlukan untuk memfasilitasi ibu menyusui di instansi yang diselenggarakan oleh Pemerintah/swasta atau perorangan. Pasal 9 yang berbunyi bahwa ruang ASI atau disebut ruang laktasi diselenggarakan pada bangunan yang permanen, dapat merupakan ruang tersendiri atau merupakan bagian dari tempat pelayanan kesehatan yang ada di tempat kerja dan tempat sarana umum. Berdasarkan peraturan tersebut, maka diusulkan untuk memanfaatkan ruang kosong sebagai ruang laktasi. Penempatannya yaitu di depan musholla. Ruang laktasi ini letaknya berdekatan dengan toilet, wastafel, dan dispenser air sehingga memudahkan untuk memfasilitasi ibu menyusui.

## Pembahasan

### 1. *Lean office* yang Ada di BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik

*Layout* BBKK saat ini kurang sesuai dengan *lean office* karena kurangnya ruang tunggu pada area pelayanan dokumen kapal. Kantor ramping atau disebut *lean office* dikaitkan dengan pengenalan serangkaian praktik dalam lingkungan terkendali yang bertujuan untuk

mengurangi pemborosan dan memaksimalkan manfaat pelanggan, dan merupakan perbaikan alternatif untuk meningkatkan produktivitas (Martins & Frederico, 2024). Menurut Tapping & Shuker (2018) *Lean office* merupakan adaptasi dari konsep *lean* industri ke lingkungan kantor dengan tujuan untuk menghilangkan pemborosan dan mengoptimalkan proses manajemen.

Praktik *lean* telah dikaitkan dengan upaya transformasi digital di perusahaan jasa, di mana penerapan *Value Stream Mapping* menyebabkan penurunan waktu tunggu yang signifikan, menunjukkan peningkatan metrik kinerja (Freitag et al., 2018). Namun, penggunaan *lean* dalam layanan publik bukan tanpa kontroversi, karena perdebatan terus berlanjut mengenai kesesuaian dan efektivitasnya dibandingkan dengan metode tradisional (Leo, 2024). Secara keseluruhan, *lean office* menyajikan kerangka kerja yang menjanjikan untuk meningkatkan pemberian layanan di berbagai sektor, termasuk administrasi publik dan layanan teknis.

Konsep *lean office* merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam lingkungan kantor. Dengan menggunakan prinsip-prinsip *lean manufacturing*, *lean office* berfokus pada pengurangan pemborosan dan optimasi proses manajemen. Tujuannya adalah memaksimalkan nilai tambah bagi pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Implementasi *lean office* memerlukan perubahan budaya organisasi dan pengembangan kemampuan staff yang dapat mencapai peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan bagi pelanggan.

### 2. Model *lean office* yang sesuai di kantor BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik

Model *lean office* dengan perubahan layout di kantor BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik dirancang dengan

mempertimbangkan efisiensi dan kenyamanan pengguna layanan. Model ini mengintegrasikan prinsip *lean* melalui eliminasi *waste*, optimalisasi ruang, dan peningkatan *flow* kerja, sambil mempertahankan kenyamanan pengguna layanan dan efektivitas operasional kantor. *Layout* kantor saat ini kurang representatif dengan konsep *lean office*, penempatan ruang tunggu yang lebih kecil dari kapasitas yang diperlukan pelanggan menyebabkan berkurangnya kenyamanan. *Layout* yang dirancang dengan prinsip *lean*, seperti alur kerja yang selaras, pengelompokan berdasarkan fungsi, dan pengurangan pergerakan yang tidak perlu, dapat membantu mengurangi waktu yang terbuang dan meningkatkan efisiensi operasional (Liker & Morgan, 2006)

Pendapat Bapak I selaku perwakilan dari Kawilker Gresik, menurutnya perubahan dengan *lean office* ini sangat sesuai dengan apa yang dibutuhkan staff dan para pelanggan pengguna layanan karena *back office* yang ada sudah cukup luas sedangkan *front office* masih kurang. Penerapan *lean office* tersebut akan menguntungkan berbagai pihak karena dapat meminimalkan alur proses yang ada saat ini.

Tata letak desain kantor yang ramping berfokus meminimalkan limbah melalui pemanfaatan ruang yang efisien sehingga melibatkan pengorganisasian area kerja untuk merampingkan proses dan mengurangi pergerakan yang tidak perlu. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.2. Pemandangan ruang Kawilker ke area staff menggunakan *layout open space* dengan sekat kaca merupakan langkah inovatif yang mendukung prinsip *lean*. Penggunaan material kaca memungkinkan koordinasi visual yang lebih baik dalam komunikasi antar pegawai, dan menciptakan transparansi dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan karakteristik BBKK sebagai unit pelayanan publik yang membutuhkan koordinasi intensif antar bagian.

Perluasan area pelayanan kapal menunjukkan penerapan prinsip *space optimization* yang efektif. Dengan penambahan kapasitas menjadi 3 kursi, area ini dapat mengakomodasi peningkatan volume pelayanan sambil mengurangi *bottleneck* yang sering terjadi pada area tunggu dengan *One-stop service* area yang mengintegrasikan berbagai layanan terkait kapal. *Layout* baru ini mendukung *flow* pelayanan yang lebih lancar, sesuai dengan kebutuhan pelayanan kapal yang memerlukan proses dokumentasi yang terstruktur. *Layout* ruang pelayanan yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Liker, 2004). Pendekatan *lean office* ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan tetapi juga memaksimalkan produktivitas staff dalam memberikan pelayanan. Penerapan konsep *lean office* dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja dalam instansi pelayanan kesehatan (Womack & Jones, 2003). Untuk mengoptimalkan konsep *lean office* di BBKK, penempatan meja kerja staff dalam formasi *cluster* perlu diimplementasikan. Formasi ini mendukung kolaborasi tim yang lebih efektif, terutama dalam penanganan dokumen kapal yang membutuhkan koordinasi *multiple stakeholders*. Juga dapat mengembangkan proses kerja yang efisien dan efektif (Womack & Jones, 2003).

Optimalisasi tata ruang pelayanan dengan konsep *lean office* memfokuskan pada efisiensi alur kerja dan pengurangan pemborosan. Di area *lobby* lantai 1 yang berfungsi sebagai area pelayanan vaksinasi, konsep *lean office* diterapkan dalam pemanfaatan tempat kosong untuk fasilitas umum yaitu ruang laktasi seperti pada Gambar 3.4. Penempatan ruang laktasi yang berdekatan dengan toilet dan wastafel mengadopsi prinsip *single-piece flow*, dimana pengguna dapat mengakses semua fasilitas pendukung dalam satu alur yang efisien. Hal ini meminimalkan *waste*

of motion dan memberikan kemudahan akses bagi ibu menyusui. Keseluruhan penyesuaian ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan di BBKK Surabaya Wilker Gresik.

## SIMPULAN

1. Saat ini BBKK Surabaya Wilayah Kerja Gresik belum sesuai dengan konsep *lean office*, sehingga membutuhkan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mencapai peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan.
2. Model *lean office* di kantor BBKK Surabaya Wilker Gresik dirancang dengan melakukan *resize* ruang pelayanan kapal dan penambahan fasilitas umum ruang laktasi di ruang pelayanan vaksin untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna layanan dengan mengintegrasikan prinsip eliminasi *waste*, optimalisasi ruang, dan peningkatan alur kerja. Desain ramping yang fokus pada pemanfaatan ruang melibatkan pengorganisasian area kerja untuk mengurangi *bottleneck*, seperti dalam penerapan *space optimization* yang memungkinkan peningkatan kapasitas area layanan. Selain meningkatkan kepuasan pengguna, pendekatan ini juga memaksimalkan produktivitas staff, menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelayanan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Balai Besar Karantina Kesehatan (BBKK) Surabaya, khususnya kepada Kepala BBKK Surabaya Wilayah Gresik dan seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian. Dukungan dan kepercayaan yang diberikan sangat membantu kelancaran pengambilan data penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen, serta dapat berkontribusi positif bagi BBKK Surabaya dan Universitas Muhammadiyah Gresik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Freitag, A. E. B., Santos, J. D. C., & Reis, A. D. C. (2018). Lean office and digital transformation : A Case study in a service company. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, 15(4), 588–594.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Leo, M. (2024). *The Resilience of New Public Management : lean in Public services*. Oxford University Press.
- Leo, M. (2024). *The Resilience of New Public Management : lean in Public services*. Oxford University Press.
- Liker, J. K. (2004). *The 14 principles of the Toyota way: An executive summary of the culture behind TPS*. <https://www.researchgate.net/publication/290007864>
- Liker, J. K., & Morgan, J. M. (2006). The toyota way in services: The case of lean product development. In *Academy of Management Perspectives* (Vol. 20, Issue 2, pp. 5–20). Academy of Management. <https://doi.org/10.5465/AMP.2006.20591002>
- Martins, E. O., & Frederico, G. F. (2024). Exploring lean office in project management by means of a systematic literature review. *International Journal of Industrial Engineering and Operations Management*. <https://doi.org/10.1108/ijieom-01-2024-0003>
- Permenkes No 15 Tahun (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan nomor 15/2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus*

- Menyusui dan/Atau Memerah Air Susu Ibu. 441, 1–9.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Tapping, D., & Shuker, T. (2018). *Value Stream Management for the Lean Office.*
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: banish waste and create wealth in your corporation* (2nd ed.). Free Press.