

ABSTRAK

Pusdiklat Mineral dan Batubara merupakan satu-satunya lembaga/instansi pemerintah di Indonesia yang menyediakan jasa pendidikan dan pelatihan di bidang teknologi mineral dan batubara. Pusdiklat Mineral dan Batubara hendaknya tetap menjaga citra instansi dengan mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pelanggannya untuk kelangsungan usaha bisnis Pusdiklat Mineral dan Batubara.

Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, Pusdiklat Mineral dan Batubara menerapkan sistem evaluasi pasca diklat dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil evaluasi pasca diklat tahun 2009 terdapat penilaian yang menyatakan “Kurang Baik” dan “Tidak Baik” pada diklat teknis. Selain itu, terdapat juga saran dan kritik yang didapat dari peserta diklat. Oleh sebab itu, diperlukan suatu perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut untuk meningkatkan kualitas pada diklat teknis khususnya diklat pemenuhan dan uji kompetensi bagi pengawas operasional pertama pada pertambangan.

Lean sigma adalah metode yang digunakan pada penelitian ini untuk menemukan dan mengurangi faktor-faktor penyebab pemborosan (*waste*), sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan diklat teknis secara dramatik menuju efisiensi terbaik (*lean*) dan tingkat kinerja enam sigma (*six sigma*). Penelitian ini terdiri dari tahap *define, measure, analyze, dan improve*.

Berdasarkan penelitian ditemukan adanya *waste* kritis yang terjadi pada layanan diklat teknis yaitu *waste defect* dan EHS (*Environmental, Health, and Safety*). Adapun pencapaian level *sigma* berdasarkan kedua *waste* kritis tersebut, yaitu level *sigma* pada *waste defect* sebesar 2.2 dan level *sigma* pada *waste EHS (Environmental, Health, and Safety)* sebesar 2.07. Pencapaian kinerja pelayanan diklat teknis dikatakan masih tergolong rendah karena pencapaian level *sigma* yang masih jauh dari enam *sigma*. Penyebab timbulnya *waste* adalah ketidaksesuaian modul dengan yang disampaikan pengajar, kebersihan wisma yang kurang terjaga, dan lain-lain. Pelayanan diklat teknis memiliki efisiensi proses *existing* sebesar 94.1 %.

Sebagai langkah perbaikan diberikan usulan antara lain dilakukannya perbaikan proses dengan *streamlining* pada proses diklat di kelas dan proses registrasi ulang dan pembukaan diklat. Selain itu, dengan melakukan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi diklat mengenai ketersediaan dan kesesuaian modul diklat dan memberikan pengarahan dan pengawasan terhadap pegawai kebersihan wisma.

Kata kunci : kualitas, layanan, *lean sigma*, *waste* kritis, level *sigma*.