

**DESIGN THINKING DALAM PERBAIKAN PROSEDUR
PELAYANAN INTERNAL PADA
DIREKTORAT X**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik Industri**



**FURQON RUSDIANTO
NIM. 1212923004**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Furqon Rusdianto

NIM : 1212923004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 11 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Furqon Rusdianto
NIM : 1212923004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : Design Thinking Dalam Perbaikan Prosedur
Pelayanan Internal Pada Direktorat X

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industry pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Invanos Tertiana, M.M., MBA



Penguji I : Arief Bimantoro Suharko, Ph. D



Penguji II : Tri Susanto, S.E., M.T., CIPM



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Februari 2026

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT karena telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyusun tugas akhir dalam mewujudkan cita-cita mendapatkan gelar sarja. Sesungguhnya tanpa rizki dan ridho dari-Nya penulis tidak akan dapat menjalani segala proses suka dan duka dalam menyusun tugas akhir ini dengan penuh kebaikan. Penulisan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan, arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Istri tercinta, Tesa Alia yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, bantuan, kasih sayang, dan doa yang sangat luar biasa sehingga penulis dapat berjuang dan menjalani seluruh proses dari awal hingga akhir.
2. Putri yang tersayang, Fatimah Annahla yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan menghibur penulis dalam menjalani seluruh proses perkuliahan.
3. Dosen Pembimbing Akademis (PA), Ibu Mirsa Diah Novianti yang dengan kesabaran beliau telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan masukan terhadap penulis dalam melaksanakan penelitian dan penulisan tugas akhir.
4. Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Bapak Invanos Tertiana yang senantiasa terus bersabar dan kepercayaanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi S1 ini.
5. Segenap pimpinan dan pegawai Direktorat X serta berbagai pihak di dalamnya yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman tak ternilai kepada penulis untuk melakukan penelitian serta banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
6. Segenap pengajar, staf dan asisten dosen di lingkungan Universitas Bakrie, terutama Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, yang berperan penting dalam membentuk karakter dan pengembangan diri serta pengembangan ilmu yang terjadi selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Rekan-rekan mahasiswa bimbingan Ibu Mirsa Diah Novianti yang senantiasa saling mendukung, memotivasi, memberikan informasi serta berdiskusi dalam

menjalani proses penulisan penelitian ini.

8. Sahabat-sahabatku di lingkungan kerja dan seluruh Indonesia yang telah mendukung secara penuh dalam menjalani dinamika perkuliahan.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Kelas Karyawan Teknik Industri Angkatan 17 dan teman-teman seluruh jurusan Teknik Industri yang telah banyak memberikan informasi dan bantuan dalam kelancaran perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.

Terima kasih diucapkan untuk seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungan selama menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Semoga apa yang penulis berikan dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 11 Februari 2026

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Furqon Rusdianto
NIM : 1212923004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalty Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Design Thinking Dalam Perbaikan Prosedur Pelayanan Internal Pada
Direktorat X**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Februari 2026

Yang menyatakan



Furqon Rusdianto

Design Thinking Dalam Perbaikan Prosedur Pelayanan Internal Pada Direktorat X

Furqon Rusdianto

ABSTRAK

Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah unit organisasi tersebut ke unit-unit lain atau pegawai lain di dalam sebuah organisasi (Kasmad Ariyansyah, 2013). Pelayanan Internal pada dunia birokrasi atau pemerintahan merupakan suatu bentuk pelayanan bersifat di dalam suatu organisasi atau satuan kerja pemerintah. Hal ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi secara substansi yang telah dimandatkan oleh dasar hukum atau peraturan yang tetap dan melekat. Substansi tugas dan fungsi pada suatu organisasi/satuan kerja pemerintah dapat berupa suatu program kerja, kegiatan Perhatian khusus terhadap kinerja pelayanan internal yang kurang menyebabkan hal-hal kecil yang berpengaruh terhadap tingkat produktivitas menjadi masalah yang cukup signifikan dalam waktu ke waktu. Oleh karena itu, perlu dilakukan studi secara komprehensif terhadap para pelaku dan pengguna layanan internal di dalam suatu organisasi pemerintah dalam upaya menunjang kegiatan tata kelola administrasi dan kepegawaian. Pendekatan menggunakan Design Thinking merupakan hal yang tepat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam terhadap pengguna layanan agar memenuhi ekspektasi. Hasil pendekatan lebih dalam terhadap pengguna layanan nantinya dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap masalah-masalah yang selama ini ada. Melalui perbaikan dan standardisasi prosedur yang ada maka solusi atas kinerja pelayanan internal yang tinggi dapat tercapai secara optimal. Selain itu, solusi dari metode design thinking digunakan untuk memperbaiki prosedur yang dirasa kurang solutif dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan internal di Direktorat X.

Kata kunci: *design thinking*, prosedur, pelayanan internal

Design Thinking Dalam Perbaikan Prosedur Pelayanan Internal Pada Direktorat X

Furqon Rusdianto

ABSTRACT

Internal service is the service provided by a unit within an organization to other units or employees within the same organization (Kasmad Ariyansyah, 2013). Internal services in the realm of bureaucracy or government represent a type of service provided within an organization or government work unit. The purpose of these services is to support the performance of tasks and functions that have been substantively mandated by established laws or regulations. The substance of these tasks and functions within an organization or governmental work unit can take the form of work programs or activities. Insufficient attention to the performance of internal services can lead to minor issues that significantly impact productivity over time. Therefore, a comprehensive study of both service providers and users within a government organization is necessary to support effective administrative and personnel management. Employing a Design Thinking approach is highly appropriate for gaining deeper insights into service users to better meet their expectations. A more thorough understanding of service users will provide a comprehensive grasp of the existing problems. By improving and standardizing current procedures, optimal solutions for enhancing internal service performance can be achieved. Additionally, solutions derived from the design thinking method can be utilized to revise procedures that are deemed less effective, with the goal of improving internal service performance within Directorate X.

Kata kunci: *design thinking*, standard operational procedure, internal services

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Struktur Organisasi Direktorat X	5
2.2 Design Thinking.....	7
2.3 Standard Operational Procedure (SOP).....	10
2.4 Undang-Undang Pelayanan Publik dan Hubungan Terhadap Pelayanan Internal Pemerintah.....	11

2.5 <i>Design Thinking</i> Untuk Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP)	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Objek Penelitian.....	14
3.2 Kerangka Konsep.....	14
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	15
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.5 Prosedur Penelitian.....	17
3.6 Pengumpulan Data	17
3.7 Evaluasi dan Analisis Data	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Proses <i>Emphatise</i> Dalam Identifikasi Masalah Utama.....	18
4.1.1 Observasi Tata Kerja	18
4.1.2 <i>Follow Up</i> Hasil Survei Pelayanan Internal.....	22
4.1.3 Hasil Kuesioner <i>Follow-Up</i>	25
4.2 Proses <i>Define</i>	29
4.3 Proses <i>Ideate</i>	30
4.4 Proses Prototipe Ide Solusi	31
4.5 Pengujian Prototipe (<i>Test</i>)	34
4.5.1 Hasil Pengujian Prototipe	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
DAFTAR LAMPIRAN.....	41
Lampiran I - Cuplikan Data Hasil Survei Kepuasan Internal Direktorat X Tahun Anggaran 2021 s/d 2024	41

Lampiran II – Data Hasil Follow Up Survei Kepuasan Layanan Internal Direktorat X TA. 2021 s/d 2024).....	44
Lampiran III – Hasil Survei Layout Tata Ruang Kantor	46

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Hasil Observasi Tata Kerja Direktorat X Dalam Pelayanan Tata Ruang	18
Tabel IV.2 Daftar Pertanyaan Follow Up Hasil Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Internal Direktorat X Tahun Anggaran 2021 s/d 2024	22
Tabel IV.3 Ringkasan Hasil Kuesioner Follow Up.....	26
Tabel IV.4 Prioritas Pemilihan Opsi Ide atau Solusi	31
Tabel IV.5 Indikator Kuantitatif Prototipe.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi Direktorat X.....	6
---	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram I-1 Hasil Survei Tahun Anggaran 2021 Aspek Kebersihan Pantry/Dapur	2
Diagram I-2 Hasil Survei Tahun Anggaran 2022 “Aspek Informasi dan Pelayanan Terkait Program / Perencanaan”	2
Diagram I-3 Hasil Survei Tahun Anggaran 2022 “Aspek Tata Ruang dan Lingkungan Direktorat”	3
Diagram III-1 Diagram Alir Penelitian.....	16
Diagram IV-1 Diagram Alir Eksisting Proses Pelayanan Perubahan Tata Ruangan Pada Direktorat X	21
Diagram IV-2 Prototipe Perbaikan Diagram Alir Eksisting Proses Pelayanan Perubahan Tata Ruangan Pada Direktorat X (Mekanisme Partisipasi Pengguna dan SOP Layanan).....	33
Diagram IV-3 Pie Chart Hasil Pengujian Diagram Alir Rancangan SOP Layanan Tata Ruang Kantor.....	36