

ABSTRAK

Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya adalah sebuah Organisasi Perangkat Daerah yang berfungsi untuk menegakkan peraturan daerah. dalam menjalankan tugasnya diperlukan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan proses rekrutmen Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Masalah utama yang teridentifikasi adalah ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam proses rekrutmen. Satpol PP, sebagai institusi yang bertugas menjaga ketertiban dan ketenteraman masyarakat, memegang peran strategis yang sangat penting. Oleh karena itu, kinerja dan efektivitas Satpol PP sangat dipengaruhi oleh kualitas proses rekrutmen. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam proses rekrutmen, termasuk ketidaksesuaian standar pendidikan, fisik, dan usia pada sebagian pelamar. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan pengembangan SOP yang komprehensif untuk meningkatkan, objektivitas, dan akuntabilitas rekrutmen. Selain itu, pelamar yang tidak memenuhi standar diusulkan untuk ditempatkan dalam divisi yang sesuai dengan kemampuan mereka atau diberikan pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan SOP yang terstruktur mampu memperbaiki proses rekrutmen secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja Satpol PP Kota Surabaya melalui rekrutmen yang lebih terstandarisasi.

Kata Kunci : DMAIC, Satpol PP, Rekrutmen