

DAFTAR GAMBAR

Nomor	halaman
1.1	Time Series Plot Waktu Penyelesaian Salinan SPPT PBB..... 16
1.2	Perhitungan Sasaran Ukuran Keberhasilan 17
1.3	Diagram SIPOC Salinan SPPT PBB 20
2.1	Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan..... 23
2.2	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan 25
2.3	Kantor Bapenda Tangerang Selatan 26
2.4	Ruang Pelayanan Bapenda Tangerang Selatan 27
2.5	Visualisasi dari Pengurangan <i>Lead Time</i> 41
2.6	Metrik Proses dan Metrik Organisasi 46
3.1	Kerangka <i>DMAIC</i> 48
3.2	<i>Process Map</i> Salinan SPPT 50
3.3	<i>Cross Functional Flowchart</i> Pelayanan Salinan SPPT PBB 53
3.4	<i>Lean Consumption Map Before Lean Government</i> 55
3.5	<i>Value Added Assessment before Lean Government</i> 56
3.6	Diagram Alir pada Proses Pelayanan Salinan SPPT PBB..... 58
4.1	Metode <i>Lean Government</i> 64
4.2	Diagram <i>SIPOC</i> 67
4.3	<i>Process Map</i> 68
4.4	<i>Cross Functional Flowchart</i> 69
4.5	Diagram Aliran Proses (<i>Spaghetti Diagram</i>) 70
4.6	<i>Value Added Assessment</i> 72
4.7	<i>pFMEA</i> 73
4.8	<i>Impact and Effort Matrix</i> 74
5.1	<i>Lean Consumption Map before Lean Government</i> dengan Indikasi Waktu Terbesar 88
5.2	Mesin Nomor Urut Antrian 90

5.3	Memeriksa kelengkapan Formulir dan Berkas.....	92
5.4	Meneliti Keakuratan Pengisian Formulir dan Berkas	93
5.5	Sistem <i>eApproval Workflow</i>	94
5.6	Sistem Ketertelusuran Oracle Bapenda.....	94
5.7	Kondisi Penempatan Dokumen	95
5.8	Penyimpanan Dokumen Sementara.....	96
5.9	Rak Dokumen Berpindah	97
5.10	Penyimpanan Dokumen Tetap	97
5.11	Perbaiki Diagram Alir pada Proses Pelayanan Salinan SPPT PBB...	99
6.1	Diagram <i>Impact and Effort Matrix</i>	104
6.2	<i>Lean Consumption Map after Lean Government</i> Pada Proses Salinan SPPT	105
6.3	<i>Time Series Plot Before dan After Lean Government</i> Pada Proses Pelayanan Salinan SPPT	106
6.4	<i>Value Added Assessment after Lean Government</i>	107
6.5	Tata Kelola Perubahan Proses Perbaiki <i>Lean Government</i>	109
6.7	OCAP Proses Salinan SPPT PBB	110
6.8	Tahapan Penerapan <i>Lean Government</i>	111