

DAFTAR ISI	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Batasan Masalah	15
1.6 Analisa Hambatan Implementasi	15
1.7 <i>Define</i>	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum	22
2.1.1 Profil Kota Tangerang Selatan	22
2.1.2 Profil BAPENDA Tangerang Selatan	24
2.1.3 Profile Unit Pelayanan Salinan SPPT PBB	27
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 <i>Lean Consumption</i>	33
2.4 Pengenalan <i>Six Sigma</i>	34
2.5 Pengenalan <i>Lean</i>	38

2.6	<i>Lean Six Sigma</i>	40
2.7	<i>Lean</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	43
2.8	<i>Six Sigma</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	44
2.9	Metrik <i>Lean Government</i>	45
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL		
3.1	Kerangka Penelitian	48
3.2	<i>Measure</i>	49
3.3	Proposisi Penelitian	59
BAB IV DESAIN PENELITIAN		
4.1	Metode Penelitian	63
4.2	Definisi Operasional	64
4.2.1	<i>Current State</i> (Kondisi Sekarang)	64
4.2.2	<i>Future State</i> (Kondisi kedepan)	64
4.2.3	<i>Lean Consumption</i>	65
4.2.4	<i>Lean Six Sigma</i>	65
4.2.5	<i>Define</i>	66
4.2.6	<i>Measure</i>	67
4.2.7	<i>Analyze</i>	72
4.2.8	<i>Improve</i>	74
4.2.9	<i>Control</i>	75
4.3	Fokus Penelitian	75
4.4	Lokasi Penelitian	75
4.5	Tehnik Pengumpulan Data	75
4.5.1	Observasi	76
4.5.2	Wawancara dan Diskusi	76
4.5.3	Studi Literatur	77
4.6	Tindakan Penelitian	77
4.7	Pengukuran	78
4.8	Loka Karya	78
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
5.1	Penerapan Metode <i>Lean Government</i>	80

5.2	<i>Analyze</i>	81
BAB VI	IMPLIKASI MANAJERIAL	
6.1	Bagi Pemohon Salinan SPPT	101
6.2	Bagi Pegawai Badan Pendapatan Daerah.....	102
6.3	Improve	103
6.4	Control.....	108
6.5	Menjaga kelangsungan <i>Lean Government</i>	110
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1	Kesimpulan.....	112
7.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	119