

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	17
1.3 Identifikasi Masalah	18
1.4 Rumusan Masalah	25
1.5 Tujuan Penelitian	26
1.6 Manfaat Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	28
2.1 <i>Lean</i>	28
2.2 <i>Six Sigma</i>	32
2.3 <i>Lean Six Sigma</i>	34
2.4 <i>Lean</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	37
2.5 <i>Six Sigma</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	38
2.6 Metrik <i>Lean Government</i>	39
2.7 Penelitian Terdahulu	40
2.8 Kesenjangan Penelitian	47
2.9 Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan	49
2.9.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan	50

	2.9.2 Pelayanan Mutasi Objek/Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	53
	2.10 Manajemen Perubahan	54
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	57
	3.1 Kerangka Penelitian	57
	3.2 Proposisi Penelitian	58
BAB IV	DESAIN PENELITIAN	63
	4.1 Metode Penelitian	63
	4.2 Metode <i>Lean Government</i>	64
	4.2.1 <i>Define</i>	66
	4.2.2 <i>Measure</i>	66
	4.2.3 <i>Analyze</i>	67
	4.2.4 <i>Improve</i>	67
	4.2.5 <i>Control</i>	67
	4.3 Alat-Alat Bantu (<i>tools</i>) pada <i>Lean Government</i>	68
	4.3.1 <i>Time Series Plot</i> (TSP)	68
	4.3.2 SIPOC (<i>Supplier, Input, Process, Output, Costumer</i>)	68
	4.3.3 <i>Process Map</i>	69
	4.3.4 <i>Cross Functional Flowchart</i> (CFF)	70
	4.3.5 Diagram Aliran Proses	71
	4.3.6 <i>Lean Consumption Map</i> (LCM)	72
	4.3.7 <i>Value Added Assessment</i> (VAA)	75
	4.3.8 <i>FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)</i>	75
	4.3.9 <i>Impact and Effort Matrix</i> (IEM)	77
	4.3.10 <i>OCAP (Out of Control Action Plan)</i>	77
	4.4 Sumber Data	78
	4.5 Informan dan Cara Pemilihan Informan	79
	4.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	80
	4.5.1 <i>Desk Research</i>	81
	4.5.2 Tindakan Penelitian	81
	4.5.3 Loka Karya	82

4.5.4	Pengamatan	82
4.5.5	Pengukuran	83
4.5.6	Wawancara	83
4.7	Instrumen Pengumpulan Data	84
4.8	Triangulasi Data	84
4.8.1	Triangulasi Sumber Data	85
4.8.2	Triangulasi Metode Pengumpulan Data	85
4.9	Definisi Operasional	86
4.10	Waktu dan Tempat	88
4.11	Metode Wawancara	88
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	90
5.1	<i>Measure</i>	90
5.2	<i>Analyze</i>	110
5.4	<i>Improve</i>	133
5.5	<i>Control</i>	140
BAB VI	IMPLIKASI MANAJERIAL	134
6.1	<i>Improve</i>	134
6.2	<i>Control</i>	140
6.3	Tahapan Penerapan <i>Lean Government</i> di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan	143
6.4	Implikasi <i>Lean Government</i> bagi Wajib Pajak	147
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	149
7.1	Kesimpulan	149
7.2	Saran	150
	DAFTAR PUSTAKA	151
	LAMPIRAN	