

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Kepatuhan Pemerintahan Kabupaten di Indonesia	8
Tabel 1.2	Tingkat Kepatuhan Pemerintahan Kota di Indonesia	8
Tabel 1.3	Aplikasi <i>Lean Six Sigma</i> diluar sektor <i>Manufacturing</i>	11
Tabel 1.4	Penerapan <i>Lean</i> di berbagai sektor	12
Tabel 1.5	Hasil wawancara dan pengamatan awal penelitian	14
Tabel 1.6	Laporan Realisasi Pelayanan Pajak PBB Tahun 2017	16
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	44
Tabel 2.2	Data Komposisi Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan	52
Tabel 4.1	Daftar Informan yang dipilih	80
Tabel 4.2	Daftar pertanyaan dalam wawancara beserta informan	89
Tabel 5.1	<i>Value Added Assessment before Lean Government</i>	104
Tabel 5.2	FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>) dari sisi Customer / Wajib Pajak	112
Tabel 5.3	FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>) dari sisi Provider / Bapenda	113
Tabel 5.4	FMEA Metode Analisa Pertama Sisi <i>Customer</i> / Wajib Pajak	116
Tabel 5.5	FMEA Metode Analisa Pertama Sisi <i>Provider</i> / Bapenda	116
Tabel 5.6	Urutan Proses RPN Tertinggi Sisi <i>Customer</i> / Wajib Pajak ..	117
Tabel 5.7	Urutan Proses RPN Tertinggi Sisi <i>Provider</i> / Bapenda	118
Tabel 5.8	Rekomendasi Tindakan FMEA Sisi <i>Customer</i>	124
Tabel 5.9	Rekomendasi Tindakan FMEA <i>Provider</i> Proses Nomor 1, 2, 4 dan 7	127
Tabel 5.10	Rekomendasi Tindakan FMEA <i>Provider</i> Proses Nomor 5 dan 15	128
Tabel 5.11	Rekomendasi Tindakan FMEA <i>Provider</i> Proses Nomor 6, 8 dan 25	129
Tabel 5.12	Rekomendasi Tindakan FMEA <i>Provider</i> Proses Nomor 10, 11, 14, 16, 20, 21, 22, 23 dan 24	130

Tabel 5.13	Rekomendasi Tindakan FMEA <i>Provider</i> Proses Nomor 12, 13, 17, 18 dan nomor 19	133
Tabel 6.1	Kode Usulan Perbaikan	134
Tabel 6.2	Perbandingan <i>Value Added Assessment before - after Lean Government</i>	138
Tabel 6.3	Tata Kelola Perubahan Proses Perbaikan <i>Lean Government</i>	141
Tabel 6.4	OCAP pada Proses Mutasi objek/subjek PBB	142
Tabel 6.5	Tahapan Penerapan Program <i>Lean Government</i> di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan	147