

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Batasan Masalah.....	16
1.6 Analisa Hambatan Implementasi	16
1.7 <i>Define</i>	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 E-KTP	23
2.2 <i>Lean</i>	25
2.3 <i>Six Sigma</i>	28
2.4 <i>Lean Six Sigma</i>	25
2.5 Pemerintahan (<i>Government</i>).....	34
2.6 <i>Lean</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	36
2.7 <i>Six Sigma</i> dalam Pelayanan dan Administrasi	37
2.8 Metrik <i>Lean Government</i> untuk Pelayanan Publik.....	38
2.9 Alat-Alat Bantu (<i>tools</i>) pada <i>Lean Government</i>	39
2.10 Penelitian Terdahulu	39

2.11	Kesenjangan Penelitian	42
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL	45
3.1	Kerangka Penelitian	45
3.2	Proposisi Penelitian	52
BAB IV	DESAIN PENELITIAN	49
4.1	Metode Penelitian	49
4.2	Sumber Data	50
4.3	Informan dan Cara Pemilihan Informan	50
4.4	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	51
	4.4.1 <i>Desk Research</i>	51
	4.4.2 Tindakan Penelitian	52
	4.4.3 Loka Karya	52
	4.4.4 Pengamatan	53
	4.4.5 Pengukuran	53
	4.4.6 Wawancara	54
4.5	Instrumen Pengumpulan Data	54
4.6	Triangulasi Data	55
	4.6.1 Triangulasi Sumber Data	55
	4.6.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	55
4.7	Definisi Operasional	55
4.8	Waktu dan Tempat Penelitian.....	58
4.9	Metode Wawancara	58
4.10	Metode <i>Lean Government</i>	60
	4.10.1 <i>Define</i>	61
	4.10.2 <i>Measure</i>	62
	4.10.3 <i>Analyze</i>	67
	4.10.4 <i>Improve</i>	68
	4.10.5 <i>Control</i>	69
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	74
5.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	74
5.2	<i>Measure</i>	79

5.3	<i>Analyze</i>	93
5.4	<i>Improve</i>	108
5.5	<i>Control</i>	114
BAB VI	IMPLIKASI MANAJERIAL	117
6.1	Bagi Pemohon E-KTP.....	117
6.2	Bagi Pegawai Dukcapil.....	118
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	119
7.1	Kesimpulan	119
7.2	Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	127