

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat masalah khusus pilar institusi untuk Indonesia Berdasarkan laporan Daya Saing Global 2016 – 2017.....	4
Tabel 1.2	Penerapan Lean di berbagai sektor	11
Tabel 1.3	Hasil wawancara dan pengamatan awal penelitian	12
Tabel 1.4	Daftar Laporan Pencetakan Blanko KTP-EL Tahun 2017 Kota Tangerang Selatan.....	13
Tabel 2.1	Penelitian Lean Six Sigma di sektor pelayanan publik	43
Tabel 4.1	Daftar Informan yang dipilih	51
Tabel 4.2	Daftar pertanyaan dalam wawancara beserta informan	58
Tabel 5.1	Hasil wawancara dan pengamatan pada tahap <i>Measure</i>	81
Tabel 5.2	Hasil wawancara dan pengamatan pada tahap <i>Analyze</i>	94
Tabel 5.3	FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>)	96
Tabel 5.4	FMEA Metode Analisa Pertama Sisi <i>Customer</i>	98
Tabel 5.5	FMEA Metode Analisa Pertama Sisi <i>Provider</i>	99
Tabel 5.6	Urutan Proses RPN Tertinggi Sisi <i>Customer</i>	99
Tabel 5.7	Urutan Proses RPN Tertinggi Sisi <i>Provider</i>	100
Tabel 5.8	Rekomendasi Tindakan FMEA Customer Proses Nomor 2, 3, dan 5	105
Tabel 5.9	Rekomendasi Tindakan FMEA Customer Proses Nomor 6 dan 13	106
Tabel 5.10	Rekomendasi Tindakan FMEA Provider Proses Nomor 1 dan 2	107
Tabel 5.11	Hasil wawancara dan pengamatan pada tahap <i>Improve</i>	108
Tabel 5.12	Kode Usulan Perbaikan	109
Tabel 5.13	Hasil wawancara dan pengamatan pada tahap <i>Control</i>	115
Tabel 5.14	Tata Kelola Perubahan Proses Perbaikan Lean Government..	115
Tabel 5.15	OCAP pada Proses Pembuatan E-KTP	116