

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	II
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	III
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	IV
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
HALAMAN MOTTO	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	2
1.3 BATASAN MASALAH.....	3
1.4 TUJUAN PENELITIAN	3
1.5 MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	4
2.1 KAJIAN INDUKTIF	4
2.2 KAJIAN DEDUKTIF	8
2.2.1 <i>Lean Service</i>	8
2.2.2 <i>Identifikasi Service Waste</i>	8
2.2.3 <i>Macam-Macam Alat dan Teknik dalam Lean</i>	10
2.2.4 <i>Value Stream Mapping</i>	11
2.2.5 <i>DMAIC</i>	15
2.2.6 <i>Metode Borda</i>	17
2.2.7 <i>Simulasi</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 RANCANGAN PENELITIAN	22
3.2 OBJEK PENELITIAN	22
3.3 PENGUMPULAN DATA	22
3.4 PROSEDUR PENELITIAN.....	24
3.5 TAHAP PERSIAPAN	25
3.6 TAHAP PENGOLAHAN DATA	25
3.7 TAHAP ANALISIS DATA	26
3.8 TAHAP AKHIR	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	27
4.1 PENGUMPULAN DATA	27
4.1.1 <i>Profil Polres Sleman</i>	27

4.1.2	<i>Visi dan Misi Polres Sleman</i>	28
4.1.3	<i>Pengetahuan Umum Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)</i>	29
4.1.4	<i>Alur Proses Pelayanan SKCK</i>	31
4.1.5	<i>Jadwal Kerja di Pelayanan SKCK</i>	36
4.1.6	<i>Layout di Pelayanan SKCK</i>	36
4.1.7	<i>Waktu Siklus Proses Pelayanan SKCK</i>	38
4.1.8	<i>Rekapitulasi Kuesioner Waste Kritis</i>	49
4.2	PENGOLAHAN DATA	50
4.2.1	<i>Pengolahan Data Cycle Time Proses Pelayanan</i>	50
4.2.2	<i>Pengolahan Data Lean Sigma</i>	53
BAB V PEMBAHASAN		87
5.1	ANALISIS DATA HASIL KUESIONER DAN <i>CYCLE TIME</i>	87
5.1.1	<i>Uji Kecukupan Data</i>	87
5.2	ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA <i>LEAN SIX-SIGMA</i>	87
5.2.1	<i>Define</i>	87
5.2.2	<i>Measure</i>	88
5.2.3	<i>Analyze</i>	89
5.2.4	<i>Improve</i>	90
5.3	USULAN PERBAIKAN.....	92
5.3.1	<i>Perbaikan Berdasarkan Hasil Analisa Diagram Fishbone dan 5 Whys</i>	92
5.3.2	<i>Perbaikan Berdasarkan Teori Antrian</i>	92
5.3.3	<i>Future Value Stream Mapping</i>	93
BAB VI PENUTUP		97
6.1	KESIMPULAN	97
6.2	SARAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Waste</i> dalam Manufaktur	5
Tabel 2.2 <i>Waste</i> dalam <i>service</i>	6
Tabel 2.3 Simbol Proses	8
Tabel 2.4 Simbol Material	9
Tabel 2.5 Simbol Informasi	10
Tabel 2.6 Simbol Umum.....	11
Tabel 4.1 Jadwal Kerja	31
Tabel 4.2 Penyerahan Berkas Persyaratan Rumus Sidik Jari	38
Tabel 4.3 Waktu Proses Pengisian Formulir Sidik Jari	38
Tabel 4.4 Waktu Proses Penyerahan Formulir	39
Tabel 4.5 Waktu Tunggu Sebelum Pengecapan Sidik Jari.....	39
Tabel 4.6 Waktu Proses Persiapan Alat.....	39
Tabel 4.7 Waktu Proses Pengecapan Sidik Jari.....	40
Tabel 4.8 Waktu Proses Analisa Sidik Jari.....	40
Tabel 4.9 Waktu Proses Penulisan Hasil Analisa.....	40
Tabel 4.10 Waktu Proses Penerbitan Rumus Sidik Jari.....	41
Tabel 4.11 Penyerahan Kartu Rumus Sidik Jari	41
Tabel 4.12 Waktu Proses Perpindahan dari Rumus Sidik Jari ke SKCK.....	41
Tabel 4.13 Waktu Proses Pengambilan Formulir TIK	42
Tabel 4.14 Waktu Menunggu Tempat Pengisian Form.....	42
Tabel 4.15 Waktu Proses Isi Formulir SKCK	42
Tabel 4.16 Waktu Proses Menyerahkan Form TIK dan Persyaratan	43
Tabel 4.17 Waktu Proses Penelusuran Jejak Riwayat	43
Tabel 4.18 Waktu Proses Pembayaran SKCK.....	44
Tabel 4.19 Waktu Proses Antrian Berkas	44
Tabel 4.20 Waktu Proses <i>Input</i> Data	44
Tabel 4.21 Waktu Proses Percetakan.....	45
Tabel 4.22 Waktu Proses Penempelan Foto	45
Tabel 4.23 Waktu Proses Tanda Tangan	45
Tabel 4.24 Waktu Proses Stempel	46
Tabel 4.25 Waktu Proses Pengumpulan SKCK.....	46
Tabel 4.26 Waktu Proses Pengambilan SKCK.....	46
Tabel 4.27 Waktu Proses Perpindahan Pemohon ke Tempat <i>Fotocopy</i>	47
Tabel 4.28 Waktu Proses <i>Fotocopy</i>	47
Tabel 4.29 Waktu Proses Perpindahan dari Tempat <i>Fotocopy</i> ke Pelayanan SKCK...	47
Tabel 4.30 Waktu Proses Legalisir	48
Tabel 4.31 Rekapitulasi Data <i>Waste</i> Kritis	49
Tabel 4.32 Hasil Uji Kecukupan Data Waktu Proses Pelayanan	51
Tabel 4.33 <i>Cycle Time</i> Proses Pelayanan SKCK.....	52
Tabel 4.34 Aktivitas Pelayanan SKCK di Polres Sleman	53
Tabel 4.35 Aktivitas Pelayanan SKCK dan Waktu	55
Tabel 4.36 <i>Available Time</i>	56
Tabel 4.37 Total Waktu	56
Tabel 4.38 Rekap Hasil Kuesioner <i>Waste</i>	59
Tabel 4.39 Ranking <i>Waste</i> Dalam Pelayanan.....	59
Tabel 4.40 Tabel Waktu Proses Pelayanan.....	68
Tabel 4.41 Data Historis dan Data Hasil Simulasi	78

Tabel 4.42 Perbandingan Waktu Tunggu Model Awal dan Model Usulan.....	85
Tabel 4.43 Perbandingan <i>Idle, empty, dan processing</i>	85
Tabel 5.1 <i>Cycle Time</i> Perbaikan	93
Tabel 5.2 Total Waktu	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Prosedur Penelitian	19
Gambar 4.1 Alur Proses Pembuatan Rumus Sidik Jari	30
Gambar 4.2 Alur Proses Pembuatan SKCK	31
Gambar 4.3 <i>Layout</i> Pelayanan Rumus Sidik Jari dan SKCK	36
Gambar 4.4 <i>Current State</i> Proses Pelayanan SKCK Polres Sleman	53
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone Waste Transportation</i>	57
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone Waste Waiting</i>	60
Gambar 4.7 Struktur Proses Pelayanan SKCK.....	63
Gambar 4.8 Model Awal	69
Gambar 4.9 Statistic- experfit	71
Gambar 4.10 Data Analysis	71
Gambar 4.11 Masukan data experfit.....	71
Gambar 4.12 Data experfit.....	72
Gambar 4.13 Summary table	72
Gambar 4.14 Automated Fitting	73
Gambar 4.15 Comparisson	73
Gambar 4.16 Simulation representation	74
Gambar 4.17 Hipotesis dan Daerah Penerimaan	76
Gambar 4.18 Hasil Perhitungan dan Kesimpulan.....	76
Gambar 4.19 Hipotesis dan Daerah penerimaan	77
Gambar 4.20 Hasil perhitungan dan kesimpulan.....	77
Gambar 4.21 Perhitungan Chi Square	78
Gambar 4.22 Perhitungan dan penarikan kesimpulan	78
Gambar 4.23 Proses antrian awal	79
Gambar 4.24 Model Usulan.....	79
Gambar 4.25 proses antrian usulan.....	80
Gambar 5.1 Perbandingan CVSM dengan FVSM.....	91