

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Prasyarat Gelar Magister	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji Tesis	iv
Pernyataan Keaslian Tesis	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	11
2.2 Kajian Empiris Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kajian Teoritis	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22

2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.3	Pengertian <i>Lean Six Sigma</i>	26
2.3.4	Tahapan Dalam <i>Lean Six Sigma</i>	28
2.3.5	Konsep Dasar <i>Axiomatic Design</i>	33
2.3.6	Pengertian <i>Standard Operation Procedure (SOP)</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	42
3.2.	Populasi dan Sampel	42
3.3.	Variabel dan Definisi Operasional	42
3.4.	Instrumen Penelitian	46
3.5.	Metode Pengumpulan Data	48
3.6.	Metode Pengolahan Dan Analisis Data	49
3.7.	Prosedur Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN		61
4.1	Tahap <i>Define</i>	61
4.1.1	Alur Pelayanan IMB	61
4.1.2	Pengumpulan Data <i>Voice Of Customer</i>	64
4.1.3	Uji Validitas Data	64
4.1.4	Uji Reliabilitas	66
4.1.5	Uji Kecukupan Data	67
4.1.6	<i>Voice of Customer</i>	68
4.2	Tahap <i>Measure</i>	73
4.2.1	<i>Value Stream Mapping</i>	73

4.2.2	<i>Identify and Elminated Wastes</i>	76
4.3	Tahap <i>Analyse</i>	79
4.4	Tahap <i>Improve</i>	80
4.4.1	Penentuan <i>Axioma</i>	81
4.4.2	Penentuan <i>Customer Attributes</i>	81
4.4.3	Pemetaan <i>Functional Requirements (FRs)</i> dan <i>Design Parameters (DPs)</i>	83
4.4.4	Bentuk Matriks Desain FRs/DPs	88
4.4.5	Usulan Perbaikan	91
4.5	Tahap <i>Controlling</i>	97
BAB V PEMBAHASAN		100
5.1	Analisis Tahap <i>Define</i>	100
5.2	Analisis Tahap <i>Measure</i>	100
5.3	Analisis Tahap <i>Analyse</i>	101
5.4	Analisis Tahap <i>Improve</i>	102
5.4.1	Analisis <i>Customer Attributes</i>	102
5.4.2	Analisis <i>Functional Requirements</i>	105
5.4.3	Analisis <i>Design Parameter</i>	106
5.4.4	Analisis Usulan Perbaikan	114
5.5	Analisis Tahap <i>Control</i>	117
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		118
6.1	Kesimpulan	118
6.2	Saran	121
Daftar Pustaka		xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lokasi Loker IMB	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Laporan Masyarakat	4
Tabel 1.3 Jumlah Permohonan Penghitungan Kembali IMB Tahun 2015	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	43
Tabel 3.2 Rekapitulasi Kuesioner II	50
Tabel 3.3 <i>Root Cause Analysis</i>	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.3 Identifikasi <i>Voice Of Customer</i>	69
Tabel 4.4 Pengelompokan Tipe Aktivitas	74
Tabel 4.5 Rekapitulasi <i>Kuesioner II</i>	79
Tabel 4.6 <i>Root Cause Analysis</i>	80
Tabel 4.7 <i>Customer Attributes</i>	81
Tabel 4.8 <i>Functional Requirement</i>	83
Tabel 4.9 Pemetaan <i>Functional Requirement</i> dan <i>Design Parameters</i>	85
Tabel 4.10 Usulan Penambahan dan Jumlah Petugas Loker IMB	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Marginal Homogenitas	97
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Wilcoxon signed – rank</i>	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi SKPD Dinas Tata Kota, Kebersihan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Buru	13
Gambar 2.2 Contoh <i>Value Stream Map</i>	31
Gambar 2.3 Konsep Dasar <i>Axiomatic Design</i>	35
Gambar 2.4 Matrix Hubungan Antara FRs dan DPs	37
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	58
Gambar 4.1 Alur Pelayanan IMB	63
Gambar 4.2 <i>Value Stream Map</i> Proses Pelayanan IMB Aktual	73
Gambar 4.3 <i>Zigzagging and Decomposition Process</i>	84
Gambar 4.4 Matriks FR/DP level 1	88
Gambar 4.5 Matriks FR/DP level 2	89
Gambar 4.6 Matriks FR/DP level 3	90
Gambar 4.7 Lay Out ruang layanan usulan	92
Gambar 4.8 Usulan SOP Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan	95