



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Lingkup Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Proses Bisnis .....	13
2.2 Business Process Management (BPM) .....	14
2.3 Lean Six Sigma .....	16
2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.5 Diagram Sebab Akibat ( <i>Fishbone Diagram</i> ).....	21
2.6 Hubungan antara BPM dengan Lean Six Sigma.....	22



2.7	Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.8	Kerangka Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Desain Penelitian.....	26
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3	Instrumen Penelitian.....	29
3.4	Metode Analisis Data .....	30
3.5	Profil Instansi .....	34
3.5.1	Profil Kelompok Kerja Pelayanan Usaha Mineral Ditjen Minerba .....	34
3.5.2	Proses Bisnis Persetujuan Pemberian Perizinan Mineral .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Mendefinisikan Permasalahan Perizinan ( <i>define</i> ) .....	41
4.1.1	Identifikasi Permasalahan yang Memengaruhi Kualitas .....	42
4.1.2	Pembuatan As-Is Model Menggunakan BPM.....	50
4.2	Mengukur Permasalahan Pelayanan Perizinan Mineral ( <i>Measure</i> ) .....	54
4.2.1	Penghitungan DPO, DPMO dan Nilai Sigma .....	56
4.2.2	Penentuan Tingkat Sigma .....	59
4.3	Menganalisis Permasalahan Pelayanan Perizinan Mineral ( <i>Analyze</i> )..	60
4.4	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Mineral ( <i>Improve</i> ) .....	68
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>84</b>
5.1	Simpulan .....	84
5.2	Implikasi.....	85
5.3	Keterbatasan .....	86
5.4	Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>92</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permohonan Perizinan Mineral di Ditjen Minerba .....	7
Gambar 2.1 Contoh Diagram Sebab Akibat .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Ditjen Minerba .....	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Direktorat Pembinaan Pengusahaan Mineral ....	36
Gambar 4.1 Proses Bisnis Pemrosesan Perizinan IUP Eksplorasi Mineral .....	51
Gambar 4.2 Proses Bisnis Pemrosesan Peningkatan IUP menjadi IUP Tahap OP Mineral .....	52
Gambar 4.3 Proses Bisnis Persetujuan Pemberian IPP Mineral .....	53
Gambar 4.4 <i>Fishbone Diagram</i> Kurangnya Kualitas Sarana Pengaduan .....	62
Gambar 4.5 <i>Fishbone Diagram</i> Kurangnya Publikasi Persyaratan Perizinan .....	64
Gambar 4.6 <i>Fishbone Diagram</i> Kurangnya waktu untuk evaluasi.....	67
Gambar 4.7 Rekomendasi Informasi Monitoring Pelayanan Perizinan Mineral ..	76
Gambar 4.8 <i>To-be Model</i> Proses Bisnis Persetujuan Pemberian IUP Eksplorasi Mineral .....	78
Gambar 4.9 <i>To-be Model</i> Proses Bisnis Persetujuan Peningkatan tahap menjadi IUP OP Mineral .....	80
Gambar 4.10 <i>To-be Model</i> Proses Bisnis Persetujuan IPP Mineral.....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Layanan Ditjen Minerba.....	4
Tabel 2.1 Tabel Pencapaian Tingkat Sigma.....	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Daftar Narasumber yang diwawancara .....	27
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara.....	30
Tabel 3.3 Pertanyaan Wawancara .....	33
Tabel 3.4 Tahapan Analisis Data .....	33
Tabel 4.1 Lama Waktu Wawancara .....	42
Tabel 4.2 Total Responden Kuesioner Pelayanan Perizinan Mineral.....	55
Tabel 4.3 Tabel Perhitungan Nilai Sigma Kepuasan Layanan Perizinan Mineral	58
Tabel 4.4 Tabel Pencapaian Tingkat Sigma.....	59
Tabel 4.5 Peringkat Urgensi Perbaikan Kepuasan Layanan Perizinan Mineral ...	61
Tabel 4.6 Rekomendasi Menu Dokumen Persyaratan IUP Eksplorasi.....	70
Tabel 4.7 Rekomendasi Menu Dokumen Persyaratan Peningkatan Tahap Menjadi IUP OP .....	72
Tabel 4.8 Rekomendasi Menu Dokumen Persyaratan IPP .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara .....	92
Lampiran 2. Data Kuesioner .....	130
Lampiran 3. Foto Wawancara .....	160