

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	8
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	9
1.6 BATASAN PENELITIAN.....	10
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN TESIS.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 PERBAIKAN PROSES.....	12
2.2 LEAN.....	12
2.3 SIX SIGMA.....	12
2.4 GABUNGAN LEAN DAN SIX SIGMA.....	13
2.5 DMAIC.....	14
2.6 DESIGN FOR SIX SIGMA.....	16
2.7 VALUE OF PHASE TOLLGATES.....	18
2.8 TANTANGAN PENGGUNAAN LEAN SIX SIGMA DI SEKTOR PUBLIK.....	20
2.9 STAKEHOLDERS PROYEK DAN ANGGOTA TIM.....	24
2.10 INTEGRASI PEMANGKU KEPENTINGAN DAN RENCANA KOMUNIKASI.....	25
2.11 RENCANA MANAJEMEN RESIKO.....	26
2.12 PERENCANAAN STRATEGIS.....	27
2.13 SWOT ANALYSIS.....	27



**PENERAPAN LEAN SIX SIGMA UNTUK MENGURANGI TENGGANG WAKTU PENYELESAIAN PERKARA PADA KAMAR TATA USAHA NEGARA MAHKAMAH AGUNG**

RIRY HARIANI, Henry Yulianto, MM., M.Agr., Ph.D.

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

2.14 PEMILIHAN PROYEK.....	28
2.15 PENYEBAB LEAN SIX SIGMA GAGAL.....	30
2.16 PROJECT CHARTER.....	31
2.17 SIPOC.....	31
2.18 DELAPAN TIPE LIMBAH.....	33
2.19 STANDARS OPERATING PROCEDURES.....	35
2.20. KAIZEN.....	36
2.21 PROGRAM 5 S.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	40
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	41
3.3 INSTRUMEN PENELITIAN.....	47
3.4 METODA ANALISA DATA.....	51
3.5 KAMAR TATA USAHA NEGARA DI MAHKAMAH AGUNG.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 DESKRIPSI DATA.....	58
4.2 PEMBAHASAN.....	72
4.2.1 Tahapan Tahapan Pelayanan Perkara Pajak di Kamar Tata Usaha Negara.....	72
4.2.2 Pemetaan Aliran Nilai Perkara Pajak pada Kamar Tata Usaha Negara Kondisi Saat ini.....	75
4.2.3 Identifikasi Pemborosan pada Kamar Tata Usaha Negara.....	95
4.2.4 Usulan Perbaikan Pemborosan.....	110
4.2.5 Pemetaan Aliran Nilai Perkara Pajak pada Kamar Tata Usaha Negara Untuk Masa yang akan Datang.....	115
BAB V SIMPULAN .....	137
5.1 SIMPULAN.....	137
5.2 SARAN.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	142
LAMPIRAN.....	143