

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	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN	9
1.5 MANFAAT PENELITIAN	10
1.6 BATASAN PENELITIAN	11
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN TESIS	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 PERBAIKAN PROSES	13
2.2 LEAN	13
2.3 SIX SIGMA.....	13
2.4 GABUNGAN LEAN DAN SIX SIGMA	14
2.5 DMAIC.....	15
2.6 DESIGN FOR SIX SIGMA	17
2.7 VALUE of PHASE TOLLGATES	19
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	26
2.11 RENCANA MANAJEMEN RESIKO	27
2.12 PERENCANAAN STRATEGIS.....	27
2.13 SWOT ANALYSIS	28

2.14 PEMILIHAN PROYEK	28
2.15 PENYEBAB LEAN SIX SIGMA GAGAL	30
2.16 <i>PROJECT CHARTER</i>	31
2.17 SIPOC.....	32
2.18 DELAPAN TIPE LIMBAH	34
2.19 <i>STANDARS OPERATING PROCEDURES</i>	36
2.20 SPAGHETTI DIAGRAMS	36
2.21 KAIZEN	37
2.22 PROGRAM 5 S	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 DESAIN PENELITIAN	41
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA	42
3.3 INSTRUMEN PENELITIAN.....	48
3.4 METODA ANALISIS DATA.....	52
3.5 KAMAR TATA USAHA NEGARA DI MAHKAMAH AGUNG	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 DESKRIPSI DATA.....	59
4.2 PEMBAHASAN	73
4.2.1. Tahapan Tahapan Pelayanan Perkara Pajak di Kamar Tata Usaha Negara.....	73
4.2.2 Pemetaan Aliran Nilai Perkara Pajak pada Kamar Tata Usaha Negara Kondisi Saat Ini	76
4.2.3 Identifikasi Pemborosan pada Kamar Tata Usaha Negara	96
4.2.4 Usulan Perbaikan Pemborosan	111
4.2.5 Pemetaan Aliran Nilai Perkara Pajak pada Kamar Tata Usaha Negara Untuk Masa yang akan Datang.....	116
BAB V SIMPULAN	138
5.1 SIMPULAN.....	138
5.2 SARAN	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Wawancara dan Studi Pendahuluan.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Perkara Yang Diterima Mahkamah Agung Tahun 2015 dan 2016 Berdasarkan Jenis Perkara dan Kewenangan.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Perkara yang Menjadi Beban Kerja Setiap Kamar.....	5
Tabel 1.4 Data Keadaan Perkara Periode 2004-2016.....	6
Tabel 2.1 Phase-Phase DMAIC.....	15
Tabel 3.1 Defenisi operasi.....	48
Tabel 3.2 Tenaga Teknis dan Non Teknis Tahun 2016.....	57
Tabel 3.3 Komposisi Hakim Agung Berdasarkan Sistem Kamar.....	58
Tabel 4.1 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah pada AktivitaPenerimaan Berkas Perkara.....	76
Tabel 4.2 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada Aktivitas Penelaahan Berkas.....	78
Tabel 4.3 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada Aktivitas Registrasi Berkas Perkara	80
Tabel 4.4 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada Aktivitas Penetapan Kamar yang akan Mengadili Perkara.....	82
Tabel 4.5 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada Aktivitas Penetapan Majelis Hakim yang akan Mengadili Perkara..	83
Tabel 4.6 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada Aktivitas Penetapan Hari Musyawarah.....	85

Tabel 4.7 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Pembacaan Berkas.....	86
Tabel 4.8 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Persidangan Musyawarah dan Ucapan.....	87
Tabel 4.9 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Pengetikan Putusan.....	88
Tabel 4.10 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Koreksi Putusan.....	89
Tabel 4.11 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Pencetakan Putusan.....	91
Tabel 4.12 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah pada	
Aktivitas Pengiriman Putusan ke Pengadilan Pajak.....	92
Tabel 4.13 Waktu yang Bernilai Tambah pada Pemetaan Aliran Nilai Saat Ini	95
Tabel 4.14 Persentase Pelayanan yang paling Penting Menurut Para Pihak.....	97
Tabel 4.15 Pemborosan kategori Transportasi.....	100
Tabel 4.16 Pemborosan kategori Gerak.....	102
Tabel 4.17 Pemborosan Kategori Menunggu.....	104
Tabel 4.18 Pemborosan Kategori Cacat.....	107
Tabel 4.19 Pemborosan Kategori Proses.....	109
Tabel 4.20 Aktivitas-aktivitas yang tergolong sebagai pemborosan.....	110
Tabel 4.21 Usulan Perbaikan Pelayanan Perkara pada Kamar Tata Usaha	
Negara.....	114

Tabel 4.22 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Penerimaan Berkas Perkara.....	117
--	-----

Tabel 4.23 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Penelaahan Berkas.....	118
--	-----

Tabel 4.24 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Registrasi Berkas Perkara.....	120
--	-----

Tabel 4.25 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Penetapan Kamar yang akan Mengadili Perkara.....	122
--	-----

Tabel 4.26 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Penetapan Majelis Hakim yang akan Mengadili Perkara.....	123
--	-----

Tabel 4.27 Waktu Bernilai Tambah dan waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Penetapan Hari Musyawarah.....	123
--	-----

Tabel 4.28 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas Pembacaan Berkas.....	124
---	-----

Tabel 4.29 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah

Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas	
Persidangan Musyawarah dan Ucapan.....	125
Tabel 4.30 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah	
Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas	
Pengetikan Putusan.....	126
Tabel 4.31 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah	
Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas	
Koreksi Putusan.....	127
Tabel 4.32 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah	
Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas	
Pencetakan Putusan.....	128
Tabel 4.33 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu Tidak Bernilai Tambah	
Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang pada Aktivitas	
Pengiriman Putusan ke Pengadilan Pajak.....	129
Tabel 4.34 Waktu yang Bernilai Tambah pada Pemetaan Aliran Nilai Masa yang Akan Datang.....	132
Tabel 4.35 Waktu Bernilai Tambah dan Waktu tidak Bernilai Tambah pada Sistem Yang akan Datang.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Produktifitas Mahkamah Agung dalam Memutus Perkara dalam Periode Tahun 2004-2016.....	4
Gambar 2.1 Diagram DMAIC vs DMADV.....	18
Gambar 3.1 Alur Kerja Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Gedung Mahkamah Agung, Jl. Medan Merdeka Utara No.9-13, Jakarta Pusat.....	61
Gambar 4.2 Denah Gedung A lantai 1.....	62
Gambar 4.3 Denah Posisi ruangan di Gedung B lantai 11.....	64
Gambar 4.4 Denah Perjalanan Staf dari Bagian Persuratan.....	66
Gambar 4.5 Denah Perjalanan Staf Sub Bagian Persuratan ke Direktorat Pranata TUN.....	67
Gambar 4.6 Denah Perjalanan Staf Pranata TUN dari Direktorat Pranata TUN ke Panitera Muda TUN.....	68
Gambar 4.7 Denah Perjalanan Staf Pranata TUN ke Panitera Muda TUN.....	69
Gambar 4.8 Denah Aliran Layanan Perkara pada Kamar Tata Usaha Negara di Mahkamah Agung.....	74
Gambar 4.9 Pemetaan Aliran Nilai Berkas Perkara di Kamar Tata Usaha Negara Saat Ini.....	96
Gambar 4.10 Denah Ruangang Direktur Pranata & Tata Laksana TUN yang Bersebelahan dengan Ruangang Panitera Muda Kamar TUN.....	112
Gambar 4.11 Denah Ruangang Ketua Kamar TUN dan Hakim Agung TUN yang terletak di satu Lantai.....	113

Gambar 4.12 Pemetaan Aliran Nilai Berkas Perkara Pajak pada Kamar Tata

Usaha Negara Untuk Masa Yang Akan Datang.....136