

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat dan Kontribusi Penelitian	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Penelitian Terkait	5
2.2 Kinerja Pelayanan Kelurahan Dukuh Menanggal.....	10
2.3 Definisi Six sigma.....	11
2.3.1 Tahapan dalam Six sigma	12
2.4 Industri Jasa	14
2.4.1 Pengertian Industri Jasa.....	14
2.4.2 Perilaku Pelanggan pada Industri Jasa.	15
2.4.3 Service Quality	16
2.5 Metode Statistik Uji GAP	17
2.6 Diagram Pareto	17
2.7 Diagram Fishbone (Diagram sebab akibat)	19
2.8 Failure Mode Analysis (FMEA)	21
2.8.1 Pedoman Risiko untuk Proses FMEA.....	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian.....	25

3.2	Penentuan Objek	26
3.3	Identifikasi Masalah	26
3.4	Studi Literatur	26
3.5	Pengukuran Kondisi	27
3.6	Skala Pengukuran Kuesioner	28
3.7	Analisis Kondisi	29
3.8	Tahap Pengolahan Data	30
3.9	Kesimpulan	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Pengumpulan Data	32
4.2	Pengolahan Data	34
4.2.1	Tahap <i>Define</i>	34
4.2.2	Tahap <i>Measure</i>	39
4.2.3	Tahap <i>Analyze</i>	44
4.2.4	Tahap <i>Improve</i>	53
4.2.5	Tahap <i>Control</i>	56
4.3	Hasil dan Analisis pembahasan	56
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		70
BIODATA PENULIS		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Publik	2
Gambar 2.1 Diagram Pareto	18
Gambar 2.2 Diagram Fishbone.....	20
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Data Statistik RW	32
Gambar 4.2 Data Statistika Responden Jenis Kelamin	33
Gambar 4.3 Data Statistika Responden Usia.....	33
Gambar 4.4 Data Statistika Responden Pekerjaan	34
Gambar 4.5 Diagram SIPOC Alur Proses Pelayanan.....	36
Gambar 4.6 Diagram Pareto	45
Gambar 4.7 Diagram Sebab akibat Dimensi Assurance.....	46
Gambar 4.8 Diagram Sebab Akibat Dimensi Reliability	46
Gambar 4.9 Diagram Sebab Akibat Dimensi Responsiviness	47
Gambar 4.10 Diagram Pareto RPN Assurance.....	52
Gambar 4.11 Diagram Pareto RPN Reliability	53
Gambar 4.12 Diagram Pareto RPN Responsiviness.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2.2 Posisi Penelitian	8
Tabel 2.3 Pencapaian beberapa sigma.....	12
Tabel 2.4 Tingkat Severity (keparahan) yang disarankan untuk FMEA.....	22
Tabel 2.5 Tingkat Occurance (Kejadian) yang disarankan FMEA	23
Tabel 2.6 Tingkat Detection (Deteksi) yang disarankan untuk FMEA.....	24
Tabel 3.1 Skala Tingkat Pengukuran Layanan.....	29
Tabel 4. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Data Responden.....	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Gap.....	41
Tabel 4. 5 Pengukuran Tingkat Sigma dan Defect Per Million Opportunity (DPMO)	43
Tabel 4. 6 Pengelompokan Dimensi yang akan dianalisis	45
Tabel 4. 7 Rekomendasi FMEA	48
Tabel 4. 8 Rekomendasi Perbaikan Dimensi Assurance	54
Tabel 4. 9 Rekomendasi Perbaikan Dimensi Reliability.....	54
Tabel 4. 10 Rekomendasi Perbaikan Dimensi Responsiviness.....	54

DAFTAR RUMUS

Rumus(2.1) Target Kepuasan	13
Rumus(2.2) DPMO Target Kepuasan	14
Rumus(2.3) DPMO Tingkat Kepuasan	14
Rumus (2.4) Uji Kesenjangan.....	17
Rumus (4.1) Hasil Target Kepuasan	44
Rumus (4.2) Hasil DPMO.....	44
Rumus (4.3) Hasil Nilai Sigma	44
Rumus (4.4) Hasil Nilai RPN	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 1. 2 Data Hasil Pengisian Kuesioner Pertanyaan Harapan	73
Lampiran 1 .3 Data Hasil Pengisian Kuesioner Pertanyaan Realita	87
Lampiran 1 .4 Pengolahan Data Nilai Sigma.....	104