

DAFTAR ISI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-7
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-7
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-7
1.5 Batasan Masalah.....	I-8
1.6 Posisi Penelitian.....	I-8
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Voice Of Customer</i>	II-1
2.2 Pengumpulan Data.....	II-1
2.3 Pengujian Data Pengukuran.....	II-3
2.3.1 Pengujian Keseragaman Data.....	II-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2	Pengujian Kecukupan Data.....	II-6
2.4	<i>Service</i>	II-7
2.5	Konsep <i>Lean</i>	II-8
2.6	<i>Lean Service</i>	II-11
2.7	Peta Aliran Proses.....	II-13
2.8	<i>Value Stream Mapping</i>	II-16
2.9	<i>Seven Waste Relationship</i>	II-22
2.10	<i>Waste Relationship Matrix</i>	II-24
2.11	<i>Root Cause Analysis</i>	II-26
2.12	<i>Standard Operational Procedure</i>	II-28
2.13	<i>Key Performance Indicator</i>	II-31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pemahaman Konsep Dasar.....	III-3
3.2	Studi Pendahuluan.....	III-3
3.3	Pengumpulan Data Awal.....	III-3
3.4	Identifikasi Masalah.....	III-4
3.5	Perumusan Masalah.....	III-5
3.6	Penetapan Tujuan.....	III-5
3.7	Studi Literatur.....	III-5
3.8	Pengumpulan Data Lanjutan.....	III-6
3.9	Pengolahan Data.....	III-6
3.10	Analisa.....	III-10
3.11	Kesimpulan dan Saran.....	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Profil Perusahaan.....	IV-1
4.1.2	Struktur Organisasi Fakultas Sains dan Teknologi.....	IV-3
4.1.3	Sumber Daya Manusia.....	IV-4
4.1.4	Aliran Proses Pelayanan.....	IV-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.5	Data Aktivitas dan Waktu Proses Pelayanan.....	IV-5
4.1.6	Jawaban Kuesioner <i>Waste Relationship Matrix</i>	IV-11
4.1.7	<i>Stakeholder</i> Pelayanan Surat-Menyurat.....	IV-12
4.1.8	Hasil Kuesioner Perbandingan Berpasangan.....	IV-13
4.2	Pengolahan Data.....	IV-15
4.2.1	<i>Current State Value Stream Mapping</i>	IV-15
4.2.1.1	Peta Aliran Proses.....	IV-15
4.2.1.2	Identifikasi Aktivitas.....	IV-34
4.2.1.3	<i>Current State Value Stream Mapping</i>	IV-37
4.2.2	<i>Waste Relationship Matrix</i>	IV-40
4.2.2.1	<i>Scoring</i>	IV-40
4.2.2.2	Pembobotan.....	IV-42
4.2.2.3	<i>Waste Relationship Value</i>	IV-43
4.2.3	<i>Root Cause Analysis</i>	IV-44
4.2.4	<i>Standard Operational Procedure</i> Usulan.....	IV-45
4.2.5	<i>Key Performance Indicator</i>	IV-46
4.2.5.1	Kriteria <i>Key Performance Indicator</i>	IV-46
4.2.5.2	Menentukan <i>Key Performance Indicator</i> .	IV-47
4.2.5.3	Pembobotan Kriteria dan <i>Key Performance Indicator</i>	IV-47
4.2.6	<i>Future State Value Stream Mapping</i>	IV-52
4.2.6.1	Peta Aliran Proses Usulan.....	IV-52
4.2.6.2	Identifikasi Aktivitas Usulan.....	IV-53
4.2.6.3	<i>Future State Value Stream Mapping</i>	IV-55

BAB V ANALISA

5.1	Analisa <i>Current State Value Stream Mapping</i>	V-1
5.2	Analisa <i>Waste Relationship Matrix</i>	V-8
5.3	Analisa <i>Root Cause Analysis</i>	V-10
5.4	Analisa <i>Standard Operational Procedure</i> Usulan.....	V-12
5.5	Analisa <i>Key Performance Indicator</i>	V-14

5.6	Analisa <i>Future State Value Stream Mapping</i>	V-18
5.7	Kendala Penelitian.....	V-21

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	VI-1
6.2	Saran.....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

