

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Faisal. (2011). *Perancangan Lean Production System dengan Pendekatan Cost Integrated Value Stream Mapping Studi Kasus pada Industri Otomotif*. Universitas Indonesia: Depok.
- Arfmann, David. (2014). *The Value of Lean in the Service Sector: A Critique of Theory & Practice*. University of Gloucestershire.
- Asano, T. (2004). *Manufacturing Engineering Handbook*. Japan Management Association Consultants, Inc: Ohio.
- Bowen dan Youngdahl. (1998). 'Lean' Service : in Defence of A Production Line Approach. *International Journal of Service Industry Management* 9, hal 207-225.
- Bicheno, J. and Holweg, M. (2009). *The Lean Toolbox: The Essential Guide to Lean Transformation*. Buckingham: Production and Inventory Control, Systems and Industrial Engineering (PICSIE) Books.
- Chairunnisa, P., dan Suparno. (2014). *Implementasi Lean Service pada Proses Upgrade Layanan dalam Program Apresiasi Pelanggan untuk Mengurangi Lead Time dan Non Value Added Activities di PT TKM Surabaya*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XX, Program Studi MMT-ITS, Surabaya 1 Februari 2014.
- Gaspersz, Vincent. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Harliwantip. (2014). *Analisa Lean Service Guna Mengurangi Waste pada Perusahaan Daerah Air Minum Banyuwangi*. Universitas 17 Agustus: Banyuwangi.
- Hicks, B.J. (2007), *Lean Information Management: Understanding and Eliminating Waste*. *International Journal of Information Management* 27, hal. 233-249.
- Hines dan Taylor. (2000). *Going Lean*, *Lean Enterprise Research Center*. Cardiff Business School.
- Hines P., and N. Rich, (1997). *The Seven Value Stream Mapping Tools*. *International Journal of Operations and Production Management*. 17,1.
- Intifada, Goldie Slamah., dan Witantyo. (2012), *Minimasi Waste (Pemborosan) Menggunakan Value Stream Analysis Tool untuk Meningkatkan Efisiensi*

*Waktu Produksi (Studi Kasus: PT Brata Indonesia, Gresik)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember: Surabaya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurniawan, Taufik. (2012). *Perancangan Lean Manufacturing dengan Metode VALSAT pada Line Produksi Drum Brake Type IMV (Studi Kasus: PT Akebono Brake Astra Indonesia)*. Universitas Indonesia: Depok.

Lameshow, Stanley., Hosmer, David., Klar, Janelle., Lwanga, Stephen. (1990). *Adequacy of Simple Size in Health Studies*. World Health Organization.

Liker, Jeffrey K. (2010). *The Toyota Way*. McGraw-Hill Publication: United States.

Maleyeff, J. (2006). *Exploration of International Service System Using Lean Principles*. Management Decisions 44, hal. 674-689.

Nash, Mark and Polling, Seila. (2008). *Mapping the Total Value Stream*. Taylor and Francis Group.

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2010 Pasal 5 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pande, Peter S, Robert P. Newman, Roland R. Cavanagh (2002), *The Six Sigma Way: bagaimana GE, Motorola dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka*. Yogyakarta, Andi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Piercy, N. and Rich, N. (2009), *Lean Transformation in the Pure Service Environment: the Case of the Call Service Centre*. International journal of Operations and Production Management 29, hal. 54-76.

Pradanarka, Andyas Mukhti., dan Supriyanto, Hari. (2014). *Meningkatkan Kualitas Layanan Travel dengan Pendekatan Lean Service (Studi Kasus: Citra Mandiri Travel)*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember: Surabaya.

Radnor, J., Holweg, M., and Waring, J. (2011). *Lean in healthcare: The Unfilled Promise?*. Journal social science and Medicine, XXX, hal. 1-8.

Robin, Raymond, and Michael. (2010) *The Basics of FMEA*, 2nd Edition

Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta: Bandung.

- Surbakti, Nirwana Dwi. (2009). *Penggunaan Metode Fault Tree Analysis untuk Menentukan Penyebab Kecelakaan Kerja dan Cost Benefit Ratio sebagai Pemilihan Aternatif Optimal Pencegahan Kecelakaan Kerja pada PT Chareon Pokhphand Indonesia*. Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Tapping, D., T. Luyster dan T. Shuker. (2002). *Value Stream Management: Eight Steps to Planning, Mapping, and Sustaining Lean Improvement*. Productivity Press. New York.
- Taqwanir dan Suparno. (2011). *Penerapan Lean Thinking untuk Meningkatkan Kinerja Divisi Trucking PT JPEK*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember: Surabaya.
- Wasetya, Dwiyani. (2012). *Alur Proses Pelayanan Unit Rawat Jalan dengan Mengaplikasikan Lean Hospital di RS Marinir Cilandak Tahun 2012*. Universitas Indonesia: Depok.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijayanto, Bagas., Aleh, Alex., dan Zaini, Emsosfi. (2015). *Rancangan Proses Produksi untuk Mengurangi Pemborosan dengan Penggunaan Konsep Lean Manufacturing di PT Mizan Grafika Sarana*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Jurusan Teknik Industri, no 1, vol 3.
- Yumaida. (2011). *Analisis Risiko Kegagalan Pemeliharaan pada Pabrik Pengolahan Pupuk NPK Granular (Studi Kasus: PT Pupuk Kujang Cikampek)*. Universitas Indonesia: Depok.
- Zafriana, Lusi., Supriyanto, Hari., dan Sudarso, Indung. (2008). *Desain Perbaikan Kinerja Layanan Publik Berbasis Konsep Lean Service (Studi Kasus: Perpanjangan IMTA DISNAKER JATIM)*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi VIII, Program Studi MMT-ITS, Surabaya 2 Agustus 2008.