

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Uraian Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bandung 2016	4
Tabel I. 2 Penentuan Kandidat Akar Masalah.....	5
Tabel II. 1 Nilai Pengali Kategori Kano	17
Tabel II. 2 Simbol dan Matriks Hubungan.....	18
Tabel II. 3 Tingkatan Korelasi Antar Karakteristik Teknis	19
Tabel II. 4 Format <i>Decision Matrices</i>	22
Tabel IV. 1 <i>True Customer Needs</i>	43
Tabel IV. 2 Pengkodean <i>True Customer Needs</i>	44
Tabel IV. 3 Nilai <i>Adjusted Importance</i>	45
Tabel IV. 4 Nilai <i>Adjusted Importance Percentage</i> dan <i>Ranking</i>	46
Tabel IV. 5 Karakteristik Teknis (1)	48
Tabel IV. 6 Karakteristik Teknis (2)	49
Tabel IV. 7 Singkatan <i>Direction of Goodness</i>	50
Tabel IV. 8 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis (1).....	50
Tabel IV. 9 <i>Direction of Goodness</i> Karakteristik Teknis (2).....	51
Tabel IV. 10 Korelasi <i>True Customer Needs</i> dengan Karakteristik Teknis.....	51
Tabel IV. 11 Simbol Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	52
Tabel IV. 12 Satuan Karakteristik Teknis.....	53
Tabel IV. 14 Target Karakteristik Teknis (2).....	56
Tabel IV. 15 Nilai <i>Probability</i> dan <i>Column Weight</i> Karakteristik Teknis.....	57
Tabel IV. 16 <i>Percentage Column Weight</i> dan <i>Ranking</i>	58
Tabel IV. 17 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis (1).....	58
Tabel IV. 18 Pemenuhan Target Karakteristik Teknis (2).....	59
Tabel IV. 19 Konsep Pengembangan (1)	60
Tabel IV. 20 Konsep Pengembangan (2)	61
Tabel IV. 21 Matriks Penyaringan Konsep	62
Tabel IV. 22 <i>Critical Part</i> (1)	63
Tabel IV. 23 <i>Critical Part</i> (2)	63
Tabel IV. 24 <i>Directions of Goodness</i> Setiap <i>Critical Part</i>	65
Tabel IV. 25 Target <i>Critical Part</i>	67

Tabel IV. 26 <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i> (1)	68
Tabel IV. 27 <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i> (2)	69
Tabel IV. 28 <i>Ranking Critical Part</i>	70
Tabel V. 1 Daftar <i>True Customer Needs</i>	71
Tabel V. 2 Daftar <i>True Customer Needs</i>	72
Tabel V. 3 Prioritas Atribut Kebutuhan berdasarkan Nilai <i>Adjusted Importance</i>	73
Tabel V. 4 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis DPMPTSP dengan Lembaga Layanan Publik Lainnya (1).....	81
Tabel V. 5 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis DPMPTSP dengan Lembaga Layanan Publik Lainnya (2).....	82
Tabel V. 6 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis DPMPTSP dengan Lembaga Layanan Publik Lainnya (3).....	83
Tabel V. 7 Perbandingan Kualitas Karakteristik Teknis DPMPTSP dengan Lembaga Layanan Publik Lainnya (4).....	84
Tabel V. 8 Urutan Karakteristik Teknis dan Pemenuhan Target	88
Tabel V. 9 Prioritas Pengembangan Karakteristik Teknis	89
Tabel V. 10 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> MTB.....	90
Tabel V. 11 <i>Critical Part</i> dengan <i>Direction of Goodness</i> TB	91
Tabel V. 12 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (1).....	93
Tabel V. 13 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (2).....	94
Tabel V. 14 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (3).....	95
Tabel V. 15 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (4).....	96
Tabel V. 16 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (5).....	97
Tabel V. 17 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (6).....	98
Tabel V. 18 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (7).....	99
Tabel V. 19 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (8).....	100
Tabel V. 20 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (9).....	101
Tabel V. 21 Studi Komparasi <i>Critical Part</i> (10).....	102
Tabel V. 22 Alasan Penentuan Target <i>Critical Part</i>	103
Tabel V. 23 Alasan Penentuan <i>Probability</i> pada <i>Critical Part</i>	110
Tabel V. 24 Urutan <i>Critical Part</i> dan Pemenuhan Target	120
Tabel V. 25 Prioritas Pengembangan <i>Critical Part</i>	122

Tabel V. 26 Rekomendasi Konsep Melengkapi Konten <i>Website</i>	123
Tabel V. 27 Rekomendasi Konsep Pembuatan Dokumen Pengajuan Secara <i>Online</i> Mengarah Pada Dokumen <i>Offline</i>	124
Tabel V. 28 Rekomendasi Konsep Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Seluruh Pelaksanaan dan Pengawasan Kegiatan Perizinan	125
Tabel V. 29 Rekomendasi Konsep <i>Redesign Website</i> Berdasarkan <i>Feedback</i> Pelanggan	126
Tabel V. 30 Rekomendasi Konsep Pengembangan Konsep Keterangan Persyaratan Izin.....	127
Tabel V. 31 Rekomendasi Konsep Pengembangan Alur Antrian yang Jelas	128
Tabel V. 32 Rekomendasi Konsep Pengembangan SOP Pelayanan Secara Internal	129
Tabel V. 33 Rekomendasi Konsep Pengembangan Akses Media <i>Full Online</i> ...	130
Tabel V. 34 Rekomendasi Konsep Pengembangan Jaminan Transaksi.....	131
Tabel V. 35 Rekomendasi Konsep Waktu Maksimal Izin Terbit 14 Hari	132
Tabel V. 36 Analisis Rekomendasi Cost.....	133
Tabel V. 37 Analisis Rekomendasi <i>Benefitt</i>	135