

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu .....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	17
1.5 Tujuan Penelitian .....	17
1.6 Manfaat Penelitian .....	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 19
2.1 Konsep Efisiensi dan Efektivitas .....	19
2.2 Konsep Proses Bisnis .....	20
2.3 Konsep <i>Business Process Improvement</i> (BPI) .....	21
2.3.1 Tahapan BPI .....	23
2.3.2 Faktor-Faktor Keberhasilan Proses Bisnis .....	25

<b>BAB III METODE DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Alur Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Lokasi Penelitian	31
3.5 Pengumpulan Data	31
3.5.1 Sumber Data	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	34
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	<b>36</b>
4.1 Profil BLU BBSPJIA	35
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi	38
4.1.2 Visi, Misi dan Moto Layanan	39
4.1.3 Struktur Organisasi	39
4.1.4 Jenis-Jenis Jasa Layanan yang diselenggarakan	
BLU BBSPJIA	41
4.2 Profil Jasa Layanan yang dilakukan Perbaikan Proses Bisnis	
Layanan	41
4.2.1 Profil Jasa Layanan Pengujian dan Kalibrasi	41
4.2.2 Profil Jasa Layanan Sertifikasi	42
4.2.3 Profil Jasa Layanan Inspeksi Teknis (LI)	45
<b>BAB V IMPLEMENTASI PERBAIKAN PROSES BISNIS JASA LAYANAN</b>	
BLU BBSPJIA	47
5.1 Tahapan Perbaikan	48
5.2 Analisa Perbaikan Proses Bisnis di BLU BBSPJIA	52
5.2.1 Faktor Pendukung	59
5.2.2 Faktor Penghambat	71
5.2.3 Implementasi Perbaikan Proses Bisnis pada Jasa Layanan	
Pengujian dan Kalibrasi	75

5.2.4 Implementasi Perbaikan Proses Bisnis pada Jasa Layanan Sertifikasi .....	80
5.2.5 Implementasi Perbaikan Proses Bisnis pada Jasa Layanan Inpeksi Teknis .....	82
BAB VI PENUTUP .....	87
6.1 Kesimpulan .....	87
6.2 Implikasi Penelitian .....	89
6.2.1 Implikasi Akademis .....	89
6.2.2 Implikasi Praktis .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Realisasi Volume Jasa Layanan Teknis Tri Wulan II TA 2023 .....	8
Tabel 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 .....	10
Tabel 3. Data Informan <i>Indepth Interview</i> .....	32
Tabel 4. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Renstra BLU BBSPJIA Tahun 2021-2024.....	52
Tabel 5. Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target Renstra BLU BBSPJIA Tahun 2021-2024.....	54
Tabel 6. Hasil Penilaian Aspek Pelayanan Publik di BLU BBSPJIA Tahun 2023 .....	54
Tabel 7. Perubahan Waktu Penyelesaian Layanan pada Jasa Layanan yang Mengalami Perbaikan Proses Bisnis .....	55
Tabel 8. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan per Layanan (Tahun 2022 dan Tahun 2023).....	56
Tabel 9. Prosentase Kontribusi PNPB Tahun 2020-2023.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. PDB Industri Makanan dan Minuman (2012-2022) .....	5
Gambar 2. Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Tahun 2011 – 2023 .....	5
Gambar 3. Hubungan Perbaikan Proses Bisnis Layanan dan Peningkatan Kepuasan Masyarakat .....	15
Gambar 4. Fase BPI .....	23
Gambar 5. Faktor Keberhasilan BPI .....	26
Gambar 6. Alur Penelitian .....	30
Gambar 7. Struktur Organisasi BBSPJIA .....	39
Gambar 8. Struktur Organisasi BLU BBSPJIA .....	40
Gambar 9. Struktur Organisasi dan Tata Kelola di BBSPJIA .....	40
Gambar 10. Struktur Organisasi Laboratorium Uji dan Kalibrasi sesuai SNI ISO/ IEC 17025:2017 .....	42
Gambar 11. Struktur Organisasi Lembaga Sertifikasi sesuai SNI ISO/IEC 17021- 1-2015 dan SNI ISO/IEC 17065:2012 .....	45
Gambar 12. Struktur Organisasi Lembaga Inspeksi sesuai SNI ISO/IEC 17020- 2012 .....	46
Gambar 13. Fase BPI .....	48
Gambar 14. Faktor Keberhasilan BPI .....	60
Gambar 15. Tampilan Dashboard Sistem Informasi Jasa Layanan Pengujian dan Kalibrasi .....	78
Gambar 16. Volume Layanan Pengujian dan Kalibrasi BBSPJIA Tahun 2020- 2023 .....	79