

## INTISARI

Pemberian layanan yang cepat dan mudah merupakan harapan pelanggan dan komitmen penyedia layanan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik, berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang unggul dan handal bagi pesertanya. Penelitian ini menggambarkan kondisi proses pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) saat ini, kemudian mengidentifikasi masalah dengan memetakan proses yang menjadi *failed point/bottleneck* dari keseluruhan aliran proses. Dari hasil identifikasi tersebut, diusulkan solusi perbaikan proses untuk mewujudkan pemberian layanan yang cepat, mudah, unggul dan handal bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Pengamatan langsung dilakukan kepada peserta pengambil JHT di kantor cabang untuk mendapatkan dan merasakan perjalanan peserta mulai dari pengajuan berkas klaim sampai dengan proses selesai. Untuk mengkonfirmasi dan mendapatkan gambaran ke depan untuk perbaikan proses dilakukan wawancara kepada pihak manajemen dan petugas pelayanan yang terlibat. Penelitian ini menggunakan metode *service blueprint* untuk penggambaran aktivitas pada kontak layanan (*line of interaction*), baik dari sudut pandang peserta maupun dari sudut pandang pemberi layanan. Kemudian diajukan usulan perbaikan proses menggunakan pendekatan *poka yoke*, dengan mencegah kesalahan, pengulangan, dan pemotongan proses pada kontak layanan tersebut.

Terdapat beberapa *quick wins* untuk solusi perbaikan proses ini, yaitu penggunaan aplikasi bantu nomor antrian untuk mencegah kedatangan peserta di waktu bersamaan, penggunaan *dropbox* untuk mencegah kesalahan penumpukan berkas pengajuan klaim, penggabungan aktivitas/proses pengecekan kelengkapan berkas dengan verifikasi data ke dalam sistem untuk menghilangkan pengulangan proses, memotong waktu tunggu peserta dengan menambahkan persyaratan rekening tabungan dan memberikan kepastian waktu maksimal penerimaan uang JHT-nya. Hasil dari perbaikan proses ini, peserta akan mendapatkan proses pelayanan yang lebih mudah dan cepat, dari pengalaman sebelumnya rata-rata pengurusan klaim JHT mencapai 339 menit menjadi 23 menit. Selain itu peserta akan merasakan keramahan dan kenyamanan pada saat berada di kantor layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Kata kunci: *failed point, service blueprint, poka yoke, quick wins*, Jaminan Hari Tua (JHT).

## **ABSTRACT**

*Fast and easy service delivery is the customer's expectation and commitment of the service provider. BPJS Ketenagakerjaan as one of the public service institution, is committed to provide excellence and reliable service for its members. This research describes the existing Old Age Benefit Program (JHT) service processes, then identifies the problem by mapping the failed point/bottleneck process of the entire process flow. From the results of the identification, proposed process improvement solutions to reach the goals of services that are fast, easy, excellent and reliable for members of BPJS Ketenagakerjaan.*

*Direct observation is conducted towards members disbursing for JHT in branch offices to obtain and feel the member's journey starting from filing claims to completion. To confirm and get an overview for the process improvement, interviews with management and service personnels involved are also carried out. This research uses the service blueprint method to describe the activity on the line of interaction, either from the member's point of view or from the service provider's point of view. Then the proposed process improvement uses the poka yoke techniques, by preventing errors, repetition, and process deductions on the service point.*

*There are several quickwins for this process improvement solution, such as the use of applications for queuing number to prevent the arrival of member at the same time, the use of dropboxes to prevent claims document of getting mixed up, merging data checking processes with the process of data verification into the system to eliminate repetition of processes, cut the member's waiting time by adding savings account requirements and providing assurance by giving deadline date of their JHT money receiving time. The result of this process improvement is that the member will get the process of service faster and easier, wherein from the previous experience the average claim management of JHT reached 339 minutes to just 23 minutes. In addition, members will feel the friendliness and comfort when in the branch of BPJS Ketenagakerjaan.*

*Key words: failed point, service blueprint, poka yoke, quick wins, Old Age Benefit Program.*



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PERBAIKAN LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN METODE SERVICE BLUEPRINT**  
DIYAH LESTARI H, Henry Yuliando, M.M., M.Agr., Ph.D  
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>