

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Lingkup Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 <i>Service</i>	14
2.2 <i>Service Quality</i>	15
2.3 Analisis dan Desain Proses	17

2.3.1 <i>Time-Function Mapping</i> (Pemetaan Fungsi Waktu)	18
2.3.2 <i>Process Chart</i> (Grafik Proses)	18
2.3.3 <i>Service Blueprint</i>	19
2.3.4 <i>Poka Yoke</i>	21
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.2.1 Sumber Data	28
3.2.2 Pengumpulan Data	29
3.2.3 Waktu Pengumpulan Data	33
3.3 Instrumen Penelitian	33
3.4 Metode Analisis Data	34
3.5 Profil BPJS Ketenagakerjaan	35
3.5.1 Program BPJS Ketenagakerjaan	36
3.5.2 Visi, Misi dan Perencanaan Strategis BPJS Ketenagakerjaan	38
3.5.3 Struktur Organisasi dan Unit Kerja Layanan BPJS Ketenagakerjaan	39
3.5.4 Gambaran Fisik Kantor Cabang Jakarta Mampang	42
3.5.5 Sistem Operasional Prosedur (SOP) Klaim JHT	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskriptif Data	48
4.1.1 Hasil Pengamatan Proses Layanan Jaminan Hari Tua (JHT)	49
4.1.2 Wawancara	63

4.1.2.1 Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Saat ini	63
4.1.2.2 Rencana Strategis Direktorat Pelayanan	64
4.1.3 <i>Quick Wins</i>	64
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 <i>Poka Yoke</i>	68
4.2.1.1 <i>Dropbox</i> Berkas Pengajuan JHT	68
4.2.1.2 Pencegahan Penumpukan Peserta di Ruang Tunggu	70
4.2.1.3 Aplikasi Antrian <i>Online</i>	71
4.2.2 Hasil Uji Coba	75
4.2.2.1 <i>Dropbox</i> dan Penghapusan Proses Tunggu	76
4.2.2.2 Uji Coba Nomor Antrian <i>Online</i> dan Penggabungan Proses	79
4.2.3 Usulan <i>Service Blueprint</i> Baru	82
5.1 Simpulan	90
5.2 Implikasi	91
5.3 Keterbatasan	91
5.4 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Dashboard</i> Sistem Layanan Antrian Nasional 2017.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Kepesertaan Nasional per-Desember 2017	7
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2.1 Lanjutan	25
Tabel 3.1 Partisipan Wawancara.....	32
Tabel 3.1 Lanjutan	33
Tabel 4.1 Persyaratan Dokumen Tambahan Pengajuan Klaim JHT	50
Tabel 4.2 Rata-rata Waktu Pengurusan Klaim JHT.....	57
Tabel 4.3 Waktu Pengurusan Klaim JHT	58
Tabel 4.4 <i>Failed Point/Bottleneck</i> Peserta	61
Tabel 4.5 Daftar Penyempurnaan Proses dengan <i>Service Blueprint</i> Baru	85
Tabel 4.6 Perbandingan Waktu Pelayanan Lama dengan Pelayanan Baru.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Service Quality Model</i>	17
Gambar 2.2 Simbol Diagram	19
Gambar 2.3 Komponen <i>Service Blueprint</i>	20
Gambar 2.4 Contoh Penerapan <i>Poka Yoke</i>	22
Gambar 2.5 Diagram Alir Penelitian	26
Gambar 3.1 Rencana Strategis BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2017 – 2021	39
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	41
Gambar 3.3 Wilayah Kerja BPJS Ketenagakerjaan	42
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang Madya	43
Gambar 3.5 SOP Klaim JHT: <i>e-klaim</i>	46
Gambar 3.6 SOP Klaim JHT: Datang ke Kantor Cabang	47
Gambar 4.1 Kondisi Kantor Cabang di Pagi Hari	51
Gambar 4.2 <i>Service Blueprint</i> BPJS Ketenagakerjaan – Pelayanan Klaim JHT ...	52
Gambar 4.3 Ruang Layanan BPJS Ketenagakerjaan	53
Gambar 4.4 Waktu Pengurusan Klaim JHT	57
Gambar 4.5 <i>Process Mapping</i> – Klaim JHT	59
Gambar 4.6 <i>Process Chart</i> Klaim JHT	60
Gambar 4.7 Usulan <i>Dropbox</i> Berkas Klaim JHT	69
Gambar 4.8 Tampilan Aplikasi Antrian	71
Gambar 4.9 Spanduk Pengumuman Pemberlakuan Nomor Antrian <i>Online</i>	74
Gambar 4.10 <i>E-Flyer</i> dan <i>X-Banner</i> Layanan Nomor Antrian <i>Online</i>	75
Gambar 4.11 Dokumentasi Sebelum dan Sesudah Pemberlakuan <i>Dropbox</i>	76



Gambar 4.12 Waktu Peserta Berada di Kantor Cabang dengan Waktu Layanan..	78
Gambar 4.13 Rata-rata Waktu Peserta Berada di Kantor Cabang	81
Gambar 4.14 Rata-rata Waktu Pelayanan	81
Gambar 4.15 Usulan <i>Service Blueprint</i> - Pelayanan Klaim JHT	83
Gambar 4.16 Nomor Antrian <i>Online</i>	88
Gambar 4.17 Ilustrasi Layanan Prima.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PENGAMATAN FISIK KANTOR CABANG	96
LAMPIRAN II PENGAMATAN AWAL	98
LAMPIRAN III HASIL UJI COBA 1	105
LAMPIRAN IV HASIL UJI COBA 2	114
LAMPIRAN V <i>BENCHMARKING</i>	117