



ABSTRAK

RANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* PADA JASA TES DARAH HEWAN DI PT. ABC

Heru Hendrawan

15/391936/PEK/21382

PT. ABC bergerak di bidang kesehatan hewan dengan menyuplai kebutuhan vaksin dan obat-obatan untuk peternak. Peningkatan industri peternakan memberikan dampak langsung terhadap bisnis kesehatan hewan pada sisi prospek bisnis. PT. ABC memberikan jasa tes darah hewan dalam rangka memantau kesehatan unggas pada peternakan pelanggan dan sebagai salah satu strategi untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Namun, pada praktiknya hasil dari jasa tes darah hewan tersebut memiliki permasalahan terhadap kualitas terutama pada relevansi informasi yang diberikan. Informasi yang terlambat diterima oleh pelanggan memberikan risiko tinggi terhadap pemantauan kesehatan unggas yang berakibat pada profitabilitas pelanggan. PT. ABC belum memiliki prosedur baku dan gambaran besar mengenai proses jasa tes darah hewan yang mereka lakukan. Oleh karena itu, PT. ABC belum memiliki standar proses dan waktu tempuh penyelesaian jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah pemetaan proses dari sisi gambaran menyeluruh dan detil serta penentuan waktu standar sebagai alat bagi PT. ABC agar dapat memberikan petunjuk, visualisasi proses, dan target standar waktu dalam rangka meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian jasa.

Penelitian ini dilakukan dengan metoda pengumpulan data yaitu wawancara semistruktur, *focused-group discussion*, dan pengamatan langsung. Data dianalisis menggunakan teknik *service blueprint* untuk mendapatkan visualisasi proses secara menyeluruh, teknik *flow process charts* untuk memetakan proses dalam tingkat yang lebih detil, serta *time study* untuk menghitung waktu standar setiap aktivitas. Hasil akhir penelitian ini adalah *service blueprint* atas proses penyediaan jasa tes darah hewan di PT. ABC beserta waktu standarnya. Waktu standar penyediaan jasa tes darah hewan adalah 13 hari dengan waktu tunda 90%. Waktu tunda yang tinggi berada pada proses administrasi dan persetujuan yang memerlukan waktu lama. Waktu standar pada proses ini belum dapat meminimalisir risiko pada proses pemantauan kesehatan unggas. Berdasarkan *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) dan pendapat ahli *manajer QC*, bahwa rentang waktu unggas bertahan hidup setelah terpapar virus adalah rata-rata 10 hari. Untuk itu, peningkatan efisiensi waktu penyelesaian jasa harus dilakukan.

Kata kunci: *Service blueprint, flow process charts, stop-watch time study, tes ELISA, waktu standar, standarisasi.*

ABSTRACT

SERVICE BLUEPRINT DESIGN OF ANIMAL BLOOD TEST SERVICE AT PT. ABC

Heru Hendrawan
15/391936/PEK/21382

PT. ABC run their business in animal health industry by supplying vaccines and drugs to their customers. Improvement of livestock industry gave direct impact to animal health industry in regards to business prospects. PT. ABC provides animal blood test service in order to monitor poultry health in customer's livestock and as one of strategies to give an added-value to customers. However, practically the results from this particular service have quality issue especially to the information relevancy. Expired information that is received by customers will certainly give high risk to poultry health monitoring which effected customer's profitability. PT. ABC do not have standard procedure and comprehensive ideas regarding of blood test service that they executed. Therefore, PT. ABC do not have standard process and time to do this particular service, This research intended to create a comprehensive of operations process map and determine standard time as a tool for PT. ABC to give guidance, process visualization, and standard time target in order to improve time punctuality in providing service.

This research is executed through data collection methods which are semi-structured interview, focused-group discussion, and direct observation. Data are analyzed using service blueprint to get comprehensive process visualization, flow process charts to map process into more detail level, and time study to determine standard time of every activities. The end result of this research is service blueprint and standard time of blood test service that is executed in PT. ABC. Standard time of this particular service is 13 days with 90% delay time. The highest delay time happened in administration and documents approval process. Standard time of this service has not mitigated risk in animal health monitoring process. According to Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and expert opinion of QC Manager, average living time of poultry which is infected by virus are 10 days. Therefore, efficiency improvement in term of service time need to be done.

Keywords: Service blueprint, flow process charts, stop-watch time study, ELISA test, standard time, standardization.