

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Definisi Layanan	11
2.1.1 Karakteristik Layanan	12
2.1.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2 Desain Proses Layanan.....	15
2.2.1 Proses Layanan Psikologi	16
2.2.2 Desain Layanan	19
2.2.2.1 Prinsip Desain Layanan	21
2.2.2.2 Manfaat Desain Layanan	21
2.3 Perbaikan Desain Proses Layanan	27
2.3.1 Metode Perbaikan Desain Proses Layanan.....	29
2.3.2 Peta Perjalanan Pelanggan	32

2.3.3 Cetak Biru Layanan (<i>Service Blueprint</i>)	33
2.3.3.1 Cetak Biru Layanan dalam Memperbaiki Layanan	37
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Desain Proses Layanan	39
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.2.1 Sumber Data.....	46
3.2.2 Data Sekunder	49
3.3 Kualitas Penelitian	50
3.3.1 Validitas	50
3.3.2 Reliabilitas	51
3.4 Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Desain Proses Layanan Biro Psikologi Kemuning Kembar Saat Ini.....	54
4.1.1 Desain Proses Layanan Berdasarkan Cetak Biru Layanan.....	58
4.2 Letak Titik Hambat Pada Desain Proses Layanan.....	65
4.2.1 Faktor-Faktor Penyebab Titik Hambat.....	73
4.2.1.1 Penjadwalan	73
4.2.1.2 Kemampuan Staf.....	74
4.2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	75
4.2.1.4 Teknologi Sistem Pendukung	76
4.3 Rekomendasi Perbaikan Desain Proses Laynan.....	78
4.3.1 Rekomendasi Cetak Biru Layanan Baru	84
BAB V SIMPULAN.....	87
5.1 Simpulan	87
5.2 Implikasi Manajerial	90
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Klien Mendaftar dan Terjadwal Tahun 2019	3
Tabel 2.1	Definisi Desain Layanan Berdasarkan Berbagai Literatur	20
Tabel 2.2	Manfaat Desain Layanan Berdasarkan Beberapa Penelitian	27
Tabel 2.3	Berbagai Metode Desain Perbaikan Proses Layanan	29
Tabel 2.4	Karakteristik Metode Desain Layanan Menurut Berbagai Sumber	31
Tabel 3.1	Data Observasi	47
Tabel 3.2	Narasumber Wawancara	49
Tabel 3.3	Sumber dan Pengumpulan Data Sekunder	50
Tabel 3.4	Tahapan Metode Analisis Data	53
Tabel 4.1	Proses Observasi Awal	55
Tabel 4.2	Tahapan Alur Pelayanan Psikologi Berdasarkan Aksi Klien	63
Tabel 4.3	Titik Hambat Pada Cetak Biru Layanan	72
Tabel 4.4	Faktor-Faktor Pada Titik Hambat Proses Layanan	78
Tabel 4.5	Rekomendasi Perbaikan Pada Desain Proses Layanan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Klien Tahun 2018-2019	2
Gambar 2.1	Model Proses Layanan Kesehatan	17
Gambar 2.2	Alur Kerja Pelayanan Psikologi Klinis	18
Gambar 2.3	Proses Iteratif Desain Layanan	28
Gambar 2.4	Rancangan Cetak Biru Layanan	34
Gambar 2.5	Simbol Pada Cetak Biru Layanan	36
Gambar 2.6	Proses Cetak Biru Layanan Pada Layanan yang Sudah Ada	38
Gambar 4.1	Proses Layanan Saat Ini	56
Gambar 4.2	Cetak Biru Layanan Biro Psikologi Kemuning Kembar Saat Ini	59
Gambar 4.3	Form Online Pendaftaran	80
Gambar 4.4	Sistem Aplikasi Gratis	83
Gambar 4.5	Rekomendasi Cetak Biru Layanan Baru	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara	98
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	100