

Identifikasi blueprinting pelayanan publik pada jasa sertifikasi : studi kasus : pelayanan jasa sertifikasi teknis kalibrasi di Balai Kalibrasi Pusat Pengawasan Mutu Barang Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan = Identification of public service blueprinting on certification service : case study certification service in calibration technique in testing and calibration laboratories of center for quality control of goods general Secretariat Ministry of Trade

Eva Siti Amsiah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331507&lokasi=lokal>

Abstrak

Penggunaan Service Blueprinting dibutuhkan untuk melihat alur proses kerja yang ada di sebuah organisasi jasa, bahkan instansi pemerintah yang notabennya melayani masyarakat. Balai Kalibrasi merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat berupa jasa sertifikasi. Penelitian ini mengidentifikasi penerapan proses design yang ada di Balai Kalibrasi PPMB dan menganalisa service blueprinting pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini menyatakan belum ada penerapan service blueprinting pada pelayanan jasa di Balai Kalibrasi dan terdapat dua alur pelayanan yaitu internal dan eksternal. Dengan mengidentifikasi service blueprinting, diharapkan dapat membantu manajemen Balai Kalibrasi dalam menemukan komponen, titik rawan gagal dan titik jeda pada proses pelayanan tersebut. Diketahui dalam penelitian ini bahwa diidentifikasi terdapat dua titik rawan dan lima titik jeda pada pelayanan jasa secara internal, sedangkan eksternal terdiri dari dua titik rawan gagal dan enam titik jeda. Solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan redesign process. Dengan redesign process kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga mempengaruhi pendapatan yang akan diterima negara. analisa service blueprinting pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini menyatakan belum ada penerapan service blueprinting pada pelayanan jasa di Balai Kalibrasi dan terdapat dua alur pelayanan yaitu internal dan eksternal. Dengan mengidentifikasi service blueprinting, diharapkan dapat membantu manajemen Balai Kalibrasi dalam menemukan komponen, titik rawan gagal dan titik jeda pada proses pelayanan tersebut. Diketahui dalam penelitian ini bahwa diidentifikasi terdapat dua titik rawan dan lima titik jeda pada pelayanan jasa secara internal, sedangkan eksternal terdiri dari dua titik rawan gagal dan enam titik jeda. Solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan redesign process. Dengan redesign process kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga mempengaruhi pendapatan yang akan diterima negara.

.....The using of Service Blueprinting is necessary to see the work process flow existing in a service organization, including a governmental institution of which responsibility is to serve the people. Testing and Calibration Laboratories is a governmental institution serving the people by providing certification service. This research identifies the application of design process in Testing and Calibration Laboratorie of Center for Quality Control of Goods (Balai Kalibrasi PPMB) and analyzes its service blueprinting. This research found the absence of the application of service blueprinting in Balai Kalibrasi PPMB as well as two service flows, i.e. the internal and external ones. By identifying the service blueprinting, this research is expected to help the management of Balai Kalibrasi PPMB to find the components, failure points, waiting points in the service process. Also found in this research was the identification of two failure points and five waiting points in the internal service flow, while the external one has two failure points and six waiting points. The

solution is to redesign process. By doing so, consumer satisfaction will increase thus affecting the national income.