

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SERVICE BLUEPRINT* PADA LAYANAN BPJS KESEHATAN
CABANG PADANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya DIII
Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh

PUTRI ADELLIA

1600512047

Dosen Pembimbing

Dr. Syafrizal, SE, ME

NIP. 19720511997021002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2020

Penerapan *Service Blueprint* pada Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang

Oleh:

Putri Adellia

1600512047

Fakultas DIII Ekonomi

Program Studi Manajemen Pemasaran

UNIVERSITAS ANDALAS

Universitas Andalas

ABSTRAK

Dalam pelayanan, *service blueprint* menjadi bagian penting bagi perusahaan, khususnya perusahaan jasa, dengan adanya *service blueprint* akan membantu dalam mengurangi terjadinya kesalahan-kesalahan yang menimbulkan kerugian, karena terkait dengan layanan yang diberikan kepada peserta. *Service blueprint* dapat digunakan jika ada perubahan sistem layanan agar sistem layanan bisa memiliki struktur yang baik dan membuat segala sesuatu yang dikerjakan menjadi efektif dan efisien. Tingkat kepuasan peserta akan pelayanan mencapai 79,5% atau meningkat 0,9% dari tahun 2016, hal tersebut membuktikan bahwa pada BPJS Kesehatan Cabang Padang sudah menerapkan *service blueprint* dengan baik dan memang sudah menggunakan sistem yang terstruktur. *Service blueprint* sangat penting karena bisa digunakan sebagai titik tolak dalam pengembangan layanan untuk masa yang akan datang karena pada prosesnya tidak hanya memahami apa peran serta sudut pandang dari peserta saja melainkan juga dari karyawan yang bisa juga memahami apa saja tugas dan kontribusi yang akan diberikan pada suatu layanan, tidak sampai disitu saja pada *service blueprint* juga tersedia aktivitas *backstage* dan semua dukungan sistem yang dipakai.

Kata kunci: Pemasaran jasa, *service blueprint*, tingkat pelayanan.