

PENERAPAN
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER
DI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA BEKASI



HILMI FAUZAN NURKOLIM
NIM: 2005311038

TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Hilmi Fauzan Nurkolim
NIM : 2005311038
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* Pada *Customer Service Officer* BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi

Depok, 16 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing 2

Taufik Akbar S.E., M.SM
NIP. 198409132018031001

Dra. Mawarta Onida Sinaga M.Si
NIP. 196203061990032001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Lis Mariani M.Si
NIP. 496501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS


LEMBAR PENGESAHAN


Nama : Hilmi Fauzan Nurkolim
NIM : 2005311038
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan *Standard Operational Procedure*
(SOP) Pada *Customer Service Officer* BPJS
Ketenagakerjaan Kota Bekasi

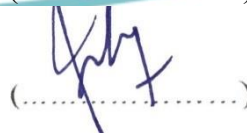
Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Agustus 2023
Waktu : 11.00 – 12.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Taufik Akbar, SE., M.S.M
NIP. 198409132018031001
(.....) 

Penguji I : Hafniza Amir, S.Sos., M.Si.
NIP. 196002261989032001
(.....) 

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag
NIP. 197404032001121002
(.....) 

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Penerapan *Standard Operational Procedure* Pada *Customer Service Officer* di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi”.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, uJurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisannya yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis.

Penulisan laporan tugas akhir ini juga tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan, dukungan, serta doa dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan karunia kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta
3. Dr. Dra. Iis Mariam M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
4. Taufik Akbar SE., M.SM, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir.
5. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan terkait laporan tugas akhir ini kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Ibu Dahlia, Pak Indra, Pak Dedy, Pak Taufiq, Ibu Bintari, serta seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi yang telah mengizinkan penulis untuk mengumpulkan data selama kegiatan praktik kerja lapangan
8. Teristimewa kepada kedua orangtuaku, Bapak Nurkolim Wadjadi dan Ibu Ade



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nurhasanah, Kakak Aqmarina Nurlaelani Khumairoh serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat, dan doa untuk kesuksesan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini

9. Teruntuk teman-temanku Faisal Aldiansyah, Aimar Khalifah Sugianto, Rashi Ilalang, Rachmat Gilang Maulana, Jayandre Frandika, Fayiz Muhammad, Radifa Maheswara, Chalida Ayu, Adinda Oktaviana, Nurul Nabila serta teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2020 yang telah membantu, memberi semangat, dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
10. Teruntuk teman-teman dari bengkel OBAT STD yang telah memberi semangat dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.

Depok, 13 Agustus 2023

Hilmi Fauzan Nurkolim

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Ruang Lingkup.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	12
BAB II	13
2.1 <i>Customer Service</i>	13
2.2 Definisi SOP.....	14
2.3 Manfaat SOP.....	14
2.4 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	15
2.5 Tujuan Pelayanan Prima.....	16
2.6 Karakteristik Pelayanan Prima.....	17
BAB III	18
3.1 Sejarah Perusahaan.....	18
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
3.2.1 Visi Perusahaan.....	19
3.2.2 Misi Perusahaan.....	19
3.3 Struktur Organisasi.....	20
BAB IV	22
4.1 Penerapan <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> pada <i>Customer Service Officer</i> di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.....	22



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.1	Layanan Informasi dan Kepesertaan.....	24
4.1.2	Layanan Klaim	25
4.1.3	Penampilan <i>Frontliner</i>	30
4.2	Kendala dalam penerapan <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> Layanan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi.....	32
4.3	Solusi dalam menghadapi kendala penerapan <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> Layanan Klaim di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi	32
BAB V	34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	35
	DAFTAR PUSTAKA	37
	DAFTAR LAMPIRAN.....	38

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Logo Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan.....	18
Gambar 4. 1	<i>Flowchart</i> Prosedur Sedang Melayani.....	28





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	38
Lampiran 2	Data SOP Karyawan Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi	38
Lampiran 3	Dokumentasi wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan dan salah satu karyawan bidang pelayanan	39





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standard Operational Procedure (SOP) dalam *customer service* dilaksanakan untuk mewujudkan hak pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan keperluan pelanggan. Dalam menyelesaikan tugasnya mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan. Untuk menciptakan kepuasan pelayanan yang diperlukan yaitu pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP), pelayanan yang dilakukan dapat berlangsung secara konsisten akan membuat pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dalam setiap organisasi perusahaan, wajib memiliki tenaga *customer service* (pelayanan pelanggan) yang profesional. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan memuaskan kepada pelanggan apabila perusahaan tidak mau kehilangan pelanggannya, baik secara perlahan maupun secara cepat.

SOP memiliki keunggulan sebagai dokumen referensi bagaimana proses menyelesaikan suatu pekerjaan. Salah satu solusi untuk mengurangi terjadinya berbagai masalah dalam sebuah perusahaan dan meningkatkan perbaikan terus-menerus adalah dengan menerapkan SOP. Tidak hanya dalam pemerintahan, pendidikan dan sebagainya, perusahaan juga memiliki SOP untuk semua divisi atau bidang yang ada di perusahaan ini. Semua fungsi operasional perusahaan di masing-masing bidang tersebut memerlukan suatu sistem atau standar untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan oleh perusahaan telah sesuai dengan standar yang ada atau tidak dan melihat kinerja karyawan di perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjelaskan kegiatan fungsional harian yang ditargetkan agar pekerjaan dilakukan dengan benar, akurat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai dengan standar yang ditentukan. SOP membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan sebuah rancangan yang berupa SOP untuk memandu karyawan

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

melakukan tugasnya dan meminimalkan kesalahan dalam eksekusi tugas masing-masing pegawai.

BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi bisa menjadi solusi bagi perusahaan dalam menjamin kesehatan dan keselamatan kerja, khususnya keselamatan kerja. PT. Jamsostek pada satu Januari 2014 secara resmi telah menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bidang Ketenagakerjaan. Sesuai dengan amanat UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Visi & Misi BPJS Ketenagakerjaan adalah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam operasional dan pelayanan. Untuk mewujudkan visi tersebut tentu saja BPJS Ketenagakerjaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan SOP pelayanan yang sudah ditetapkan. BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa jaminan sosial, pengendalian kualitas jasa merupakan suatu usaha yang sifatnya menjaga agar kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan mutu pelayanan yang sehingga tercipta suatu pelayanan yang unggul. Semakin baik kualitas pelayanan, maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka konsumen akan merasa tidak puas. Sehingga faktor kepuasan sangat bergantung pada kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan sudah mempersiapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang harus diterapkan oleh para petugas layanan pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Pelayanan sendiri dibagi menjadi 2 layanan, pertama ada layanan informasi dan kepesertaan, lalu yang kedua ada layanan klaim. Klaim itu sendiri terbagi menjadi 5, ada klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Petugas layanan pelanggan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan segala keperluan pelanggan terutama dalam hal informasi yang dibutuhkan para pelanggan mengenai BPJS Ketenagakerjaan, Tata cara klaim yang dibutuhkan pelanggan, melayani pelanggan dengan menerima keluhan atau masalah dari pelanggan serta mencari jalan keluar yang diinginkan oleh pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang harus diutamakan bagi seorang petugas layanan pelanggan guna memberikan hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dan mempertahankan pelanggan agar tetap loyal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) Pada *Customer Service Officer* Di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.”

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menentukan pembahasan yang berfokus pada ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) pada *Customer Service Officer* di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi
- b. Kendala dalam penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi
- c. Solusi dalam menghadapi kendala penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk menjelaskan penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi
- b. Untuk menjelaskan kendala dalam penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi
- c. Untuk menjelaskan solusi dalam menghadapi kendala penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan klaim di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan memberikan beberapa manfaat untuk beberapa pihak. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini sebagai wadah untuk menambah wawasan dan memahami tentang bagaimana SOP itu diterapkan, kendala atau hambatan yang terjadi saat penerapan SOP, dan solusi untuk mengatasi kendala dan hambatan dalam penerapan SOP.

Bagi perusahaan, diharapkan laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan SOP yang sudah berjalan apakah masih layak atau butuh dilakukan penyesuaian ulang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan, serta mendapat saran yang dapat membangun perusahaan sehingga lebih maju dan berkembang.

Bagi pihak lain, laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan untuk membuat laporan dengan topik yang serupa dikemudian hari.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode dalam pengumpulan data, yaitu:

- a. Dokumentasi, yaitu penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari kalangan, tulisan, wasiat, buku, aturan perundang-undangan, dan lain lain.
- b. Wawancara, adalah proses komunikasi atau interaksi bertujuan untuk mengumpulkan data informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam penulisan tugas akhir dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan. Di dalam melakukan wawancara secara langsung berupa tanya jawab tentang Penerapan *Standard Operational Procedure* Oleh *Customer Service Officer* di BPJS Ketenagakerjaan Bekasi Kota. Penulis melakukan wawancara secara langsung berupa tanya jawab kepada Kepala bidang pelayanan dan *Customer Service Officer* terkait *Standard Operational Procedure* Pelayanan. (Daftar lengkap pertanyaan wawancara ada pada lampiran 1)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan oleh penulis pada landasan teori yang terdapat pada Bab II dan pembahasan pada Bab IV tentang Penerapan *Standar Operational Procedure (SOP) Customer Service Officer* di BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bekasi, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi sudah sesuai dengan teori yang terdapat pada Bab II yang menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah konsep pelayanan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Pelayanan prima menuntut perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan dengan berfokus pada kepuasan pelanggan. Pada pengaplikasian pelayanan prima yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi, mereka melakukan pelayanan prima kepada peserta dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta dari mulai berpenampilan dengan baik, berkomunikasi yang efektif, hingga dituntut untuk berpenampilan secara rapi, sehingga peserta dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi.

- b. Pada pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang ditemukan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi saat melakukan Penerapan *Standar Operational Procedure* (SOP) Kota Bekasi, kendala yang dimaksud adalah kurangnya kelengkapan dokumen peserta yang dapat memperlambat kerja karyawan dengan solusi yaitu memberikan edukasi kepada peserta yang masih kurang dalam membawa dokumen agar segera melengkapi dokumen agar memenuhi persyaratan klaim. Kendala yang berikutnya yaitu antrian yang melebihi kapasitas ruangan yang dapat berdampak kepada penurunan kualitas pelayanan karyawan, dengan solusinya yakni mengelompokkan peserta menjadi beberapa bagian dan memprioritaskan kelompok yang prosesnya cepat, sehingga dapat mengurangi antrian yang menumpuk dengan segera, dan solusi selanjutnya adalah dengan mengerahkan *ranger*, yakni karyawan *back office* yang turut serta membantu proses pelayanan, sehingga antrian yang menumpuk dapat terselesaikan dengan segera tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bidang pelayanan pada perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi, penulis ingin memberikan saran-saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

- a. Saran dari penulis untuk kendala kurangnya kelengkapan dokumen ketika ingin melakukan klaim, penulis menyarankan untuk BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi membuat regulasi baru yakni menambahkan alur pendaftaran melalui daring baik itu website maupun aplikasi yang dimana pada saat peserta melakukan pendaftaran untuk konsultasi, peserta akan mendapatkan informasi berupa dokumen apa saja yang harus dibawa sesuai dengan klaim apa yang ingin dikonsultasikan.
- b. Untuk kendala selanjutnya, demi meminimalisir antrian yang melebihi kapasitas, penulis menyarankan agar BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi mengoptimalkan layanan berbasis daring sesuai dengan kebutuhan. Jika



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

keperluan atau kebutuhan peserta dirasa tidak memerlukan pelayanan secara tatap muka, seperti pendaftaran, koreksi data dan lain-lain, maka peserta lebih diarahkan untuk menggunakan layanan secara daring.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono dan Kusumawardhani. 2018. *Pemasaran Jasa: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Kartajaya, Hermawan. 2016. *Digital Marketing & Sales*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sari dan Dwi 2015. *Customer Relationship Management: Strategi Membangun Hubungan dengan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Riyadi.2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kusumawardani dkk. 2017. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: PT Gava Media.
- Kusumawardani dkk. 2017. *Peningkatan Kinerja Keuangan Perusahaan dengan Menerapkan Standard Operating Procedure (SOP)*. Penerbit Bandung: Penerbit Widina.
- Sihombing, R. 2019. *Manajemen Mutu: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kombinasi*. Jakarta: PT Alfabeta.
- Zeithaml dkk. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill Education.
- Berry dkk. 2019. *Quality Services: Managing the Service Encounter*. New York: McGraw Hill Education.
- Tjiptono dkk. 2018. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mulyadi. 2019. *Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Penerbit Alfabeta.
- Nugroho. 2017. *Pelayanan Publik Prima*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono dan Kusumawardhani. 2018. *Pemasaran Jasa: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana SOP CSO dalam BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi?
2. Apa saja hal yang harus diperhatikan dalam melakukan SOP CSO dalam BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat kendala pada saat melakukan penerapan SOP CSO?
4. Bagaimana cara CSO untuk meminimalisir atau solusi dalam terjadinya kendala tersebut?
5. Apakah penerapan SOP CSO, hasilnya sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Lampiran 2 Data SOP Karyawan Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi

ASPEK	DETAIL ASPEK	ITEM	VALUE	SA	VAKW	VAKP
			bagian yang patah/rusak			
		POS SECURITY	Bagaimana Kondisi Pagar kantor anda? Berfungsi dengan baik (mudah untuk buka/tutup)	B	-	-
			Bagaimana kondisi pos security kantor anda ? (Lantai, plafon, dinding bersih)	B	-	-
			Bagaimana kondisi pos security kantor anda ? Furniture terawat seperti tidak terdapat bagian yang rusak/gempal dan cat tidak pudar	B	-	-
		LETTER SIGN/SIGNBOARD CABANG	Bagaimana Kondisi letter sign/Signboard kantor anda ? Sign (bersih,tidak terdapat bagian yang retak/pecah)	B	-	-
			Bagaimana Kondisi letter sign/Signboard kantor anda ? Tulisan, gambar logo utuh dan warna nya tidak pudar	B	-	-
			Bagaimana Kondisi letter sign/Signboard kantor anda ? Fungsi Lampu menyala semua dan terang (pengambilan foto saat malam hari)	B	-	-
		PYLON SIGN CABANG	Bagaimana Kondisi pylon sign kantor anda? Sign (bersih,tidak terdapat bagian yang retak/pecah)	B	-	-
			Bagaimana Kondisi pylon sign kantor anda? Tulisan Sign (utuh, tidak ada tempelan dan warna nya tidak pudar)	B	-	-
			Bagaimana Kondisi pylon sign kantor anda? Fungsi Lampu menyala semua dan terang (pengambilan foto saat malam hari)	B	-	-
		FASAD KANTOR	Bagaimana Kondisi Fasad kantor anda? (Fasad bersih)	B	-	-
			Bagaimana Kondisi Fasad kantor anda? (Warna fasad tidak pudar)	B	-	-
			Bagaimana Kondisi Fasad kantor anda? (Tidak terdapat bagian	B	-	-

Sumber: Divisi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi, 2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumentasi wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan dan salah satu karyawan bidang pelayanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA