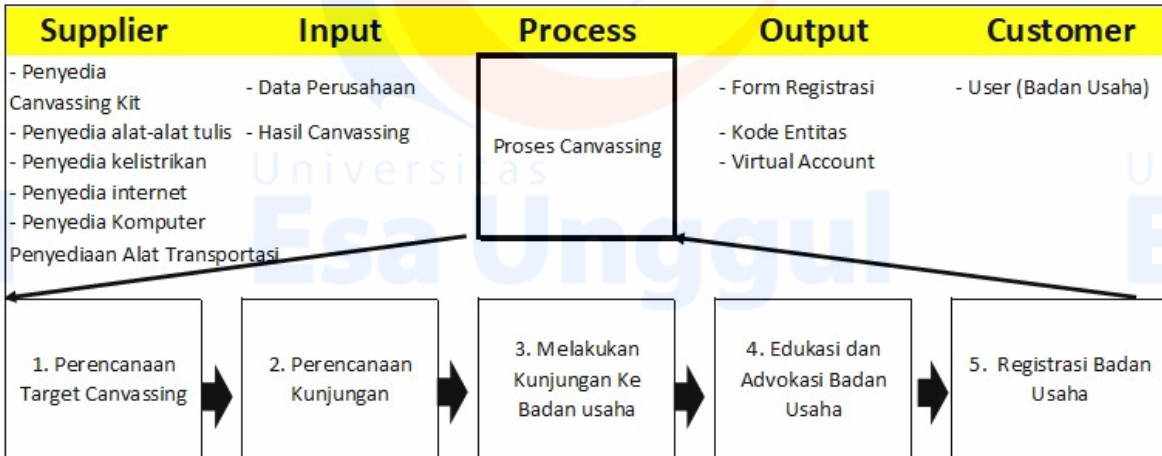


Lampiran 9 Tabel Sipoc



Lampiran 10 Tabel FMEA

Nomor Proses	Proses	Potensi Mode Kegagalan (Waktu Pemohonan)	Potensi Dampak Kegagalan (Waktu Penyelesaian Pemohonan)	Sev	Potensi Akar Penyebab Kegagalan	Occ	Sistem Kendali Berjalan	Det	RPN	Rekomendasi Tindakan	Tindakan Perbaikan	Penanggung jawab	Sev	Occ	Det	RPN	
Consumer	1. Menerima Petugas BPJS Kesehatan	Terjadi Rapat Didalam / mengerjakan tugas lain	tidak terdapat dampak	2	Komunikasi Petugas dengan HRD	3	belum ada	3	30	Meningatkan sehari sebelum bertemu	Membuat Email atau wa masing-masing reminder	Kabid PPK	2	4	4	32	
	2. Berkonsultasi dengan Staf Relationship Officer	Kesalahan mengajukan pertanyaan	Tidak mengetahui secara menyeluruh hak dan kewajiban sebagai peserta	10	Pemahaman yang rendah tentang BPJS Kesehatan	3	130	3	130	Mengirimkan panduan atau regulasi BPJS Kesehatan Via Email	Merubah media konsultasi Akses hotline Khusus Badan Usaha	Kabid PPK	8	4	2	64	
	3. Melengkapi formulir dan berkas pendukung	Pimpinan Perusahaan / yang berwenang tidak ada dikantor serta tidak memahami persyaratan	Berkas tidak sesuai dan tidak lengkap sesuai peruntukannya sehingga tidak dapat diproses	10	Pemahaman yang rendah tentang BPJS Kesehatan	3	130	3	130	Mengingatkan tentang ketentuan pengisian berkas dan pejabat yang wajib menandatangani berkas	mengirimkan contoh pengisian Form Registrasi Badan usaha dan persyaratan sebelum kunjungan	Standardisasi Naskah Narasi ketika Telemarketing	Kabid PPK	7	2	3	42
	4. Entri data peserta pada Aplikasi Edoou	data gagal di entry	Idaganya penamaan peserta	9	Pemahaman yang rendah tentang Aplikasi Edoou	6	108	2	108	Pembuatan manual book aplikasi	Pembuatan Filler Aplikasi Edoou	Akses hotline Khusus Badan Usaha	Kabid PPK	5	3	3	45
Provider	1. Perencanaan Target Peserta	Kesalahan dalam penetapan target dengan potensi yang terdapat	Dagali mencapai target	9	kurangnya bank data target badan usaha dan pekerja	6	162	3	162	Koordinasi dengan lembaga atau kementerian terkait	Bridging system data lintas lembaga atau kementerian	Menyediakan portal bersama	Kabid PPK	7	2	5	70
	2. Perencanaan Area Canvassing	Tidak meratanya area badan usaha	proses canvassing tidak maksimal	7	kurang paham terhadap area canvassing	3	63	3	63	Berkoordinasi dengan pemerintah daerah (keluarah/kacamatan)	Membuat aplikasi bantu	Kabid PPK	5	1	5	25	
	3. Perencanaan Tenaga pembayar	Pembagian target yang tidak merata	Dagali mencapai target	8	Pemahaman petugas yang tidak merata	5	80	2	80	Tes pemahaman petugas secara berkala	Standardisasi soal tes	Uji Pemahaman Secara Berkala	Kabid PPK	3	2	4	24
	4. Perencanaan Canvassing KIT	Canvassing KIT tidak lengkap	Berkas tidak sesuai dan tidak lengkap sesuai peruntukannya sehingga tidak dapat diproses	5	Petugas kurang teliti dalam pemeriksaan kelengkapan dan keakuratan data	3	30	2	30	Dilakukan pengecekan ulang oleh Staf Administrasi Perumahan Peserta	Membuat Checklist kelengkapan berkas	Pencetakan dilakukan di vendor	Kabid PPK	8	2	2	32
	5. Perencanaan Jadwal kunjungan	Badan Usaha tidak dapat dihubungi	badan usaha tidak dapat dikunjungi	10	Identitas badan usaha tidak valid	3	130	3	130	mencari data jembanding	Berkoordinasi dengan pemerintah daerah (keluarah/kacamatan)	Forum Rutin Bersama Pemerintah Daerah	Kabid PPK	7	2	2	28
	6. Mempersiapkan Rute Ekstir	Gagal menemui Badan usaha sesuai dengan jadwal	tidak berhasil mengunjungi badan usaha	5	Kemacetan	2	60	6	60	Perjalanan Lebih Awal	Mapping Bu dengan Googling	Memfaatkan aplikasi google map	Kabid PPK	7	2	1	14
	7. Briefing pagi	Tidak dilakukannya briefing secara rutin	pemahaman yang tidak merata	4	kesibukan kepala bidang	3	36	3	36	Delegasi ke staf senior	pembuatan jadwal penggantian	PIC Staf Senior	Kabid PPK	3	2	2	12
	8. Melakukan Kunjungan ke Badan Usaha	Pimpinan Perusahaan / yang berwenang tidak ada dikantor	pagal melakukan registrasi	10	tidak menyampaikan informasi secara jelas ketika melakukan telemarketing	3	30	5	150	Berkoordinasi dengan Bimio Proses Owner (PIC) tentang pembuatan bispro telemarketing	Membuat Bimio proses	Standar Kompetensi Petugas	Kabid PPK	6	4	2	48
	9. Melakukan Advokasi dan Edukasi	Pemoran informasi yang kurang jelas	badan usaha enggan melakukan pendaftaran	10	Teknik komunikasi dan pemahaman petugas yang kurang	6	180	3	180	Role Play dan Tes pemahaman petugas	Membuat jadwal Role Play	Adanya Penilaian Kinerja dan Standar Kompetensi Petugas	Kabid PPK	5	4	2	40
	10. Membuat Laporan kunjungan Harian	Laporan tidak terdokumentasi dengan baik	Monitoring tidak ekstir	7	laporan manual	3	63	3	63	Usulan pembuatan aplikasi	Menyediakan sistem pelaporan	Menyapkan SOP baru dalam proses ini	Kabid PPK	5	3	2	30
	11. Evaluasi Harian	Tidak dilakukannya evaluasi harian	Evaluasi tidak efektif	10	Dinas luar	3	90	3	90	Delegasikan sepenuhnya kepada staf senior	Menyapkan SOP baru dalam proses ini	Menyapkan SOP baru untuk menghilangkan proses ini	Kabid PPK	7	3	2	42
	12. Pelimpahan Badan Usaha tidak patuh ke unit kepatuhan	Butuh waktu 2 kali kunjungan untuk dilimpahkan	Badan usaha tidak patuh	10	SOP yang berlaku	3	90	3	90	Perubahan SOP	Menyapkan SOP baru untuk menghilangkan proses ini	Menyapkan SOP baru dalam proses ini	Kabid PPK	5	2	3	30
	13. Melakukan Pemeriksaan	Pemeriksaan dilakukan pemeriksaan lapangan	Badan Usaha tidak berada dikantor	5	Badan Usaha tidak patuh	3	30	3	30	Pemeriksaan Bersama Kejaksan dan Disnaker	Menyapkan SOP baru dalam proses ini	Menyapkan SOP baru dalam proses ini	Kabid PPK	4	3	3	36

Lampiran 11 Tata Kelola Perubahan

Tata Kelola Perubahan

Tema : Penerapan Usulan Perbaikan Lean Six Sigma
 Lokasi : Kantor Cabang Jakarta Selatan - BPJS Kesehatan
 Jenis Pelayanan : Pendaftaran Badan Usaha

Potensi Konflik	Tindakan Pencegahan	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Durasi	Penanggung Jawab Kegiatan
1. Terjadi perbedaan penanganan pada keseluruhan proses antara proses lama dan proses baru	1. Sosialisasi dan penyuluhan proses baru kepada seluruh Relation Officer dan Admin	1. Penyuluhan proses baru kepada seluruh pegawai dan petugas	Penyuluhan dan pelatihan untuk setiap staf Relation Officer dan Staf Admin. Sasaran 100% pegawai harus mengikuti pelatihan tersebut.	Setelah seluruh sarana pendukung sudah siap digunakan	2 Minggu	Kepala Bidang
2. Kebiasaan proses lama yang belum dapat ditinggalkan sehingga menimbulkan perbedaan	2. Memasukan materi proses baru dalam setiap briefing dan menindaklanjuti setiap masalah yang ditemukan	2. Mengadakan acara kampanye penggunaan proses baru	Menyiapkan materi briefing	Setelah seluruh sarana pendukung sudah siap digunakan	1 Bulan	Kepala Bidang
3. Komitmen untuk berubah yang berbeda karena takut proses baru	3. Penandatanganan oleh Kepala Cabang komitmen perubahan dan dipajang pada papan pengumuman	3. Penandatanganan Komitmen Perubahan dan dipajang di papan	Seluruh pegawai menandatangani spanduk komitmen	Saat program baru diluncurkan	1 Hari	Kepala Bidang
4. Kesalahan dalam menerapkan proses baru karena kebiasaan lama	4. Monitoring oleh Kedepuitan Wilayah	4. Monitoring dan Evaluasi setiap 2 minggu sekali	Template laporan berkala	2 minggu sekali	Setiap Bulan	Kepala Bidang

Lampiran 12 OCAP

Proses	Pengendali Item	Metode Pengendalian	Tanggung Jawab	Spesifikasi	Rencana Perbaikan
Kesalahan dalam melakukan input Data Badan Usaha	Input - kesalahan pengisian	Monitoring pengisian dengan dashboard	Kabid	100%	1. Memberikan training kepada Staf Relation Officer 2. Terdapat konfirmasi ulang sebelum menutup aplikasi 3. Menu approval hanya ada di
Keterlambatan dalam approval	Input - User tidak membuka aplikasi	Monitoring pengisian dengan dashboard	Kabid	100%	1. Memberikan notifikasi di komputer user meski aplikasi dalam
Terjadi ketidaksesuaian pada penelitian di lapangan	Input - kesalahan didalam pembuatan laporan jenis badan	Monitoring pengisian dengan dashboard	Kabid	100%	1. Memberikan kode master jenis badan usaha