

Penerapan Metode *Lean Six Sigma* Dalam Upaya Rekrutmen Peserta PPU Badan Usaha: Study Kasus Proses Telemarketing Kantor Cabang Jakarta Selatan

The Implementation of Lean Six Sigma Method in Terms of Participant Recruitment for PPU Business Entities: Case Study of Telemarketing at South Jakarta Branch Office

Teguh Wijaya¹, Fanny Wiramijaya², Annisa Rahmania³, Silvia Oktaviani⁴

¹⁻⁴ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan teguh.wijaya@bpjs-kesehatan.go.id

Abstrak: Pandemi covid-19 selama tahun 2020 membuat capaian peserta khusus segmen Pekerja Penerima Upah (PPU) mengalami penurunan, khususnya di kantor cabang Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penerapan metode *Lean Six Sigma* dalam proses rekrutmen badan usaha di Kantor Cabang Jakarta Selatan penelitian kualitatif dengan data yang diperoleh berdasarkan pengamatan atau observasi, hasil wawancara, hasil pemotretan dilapangan, analisa dokumen dan catatan atau laporan dengan jenis penelitian kualitatif bersifat induktif, Metode *Define, Measure, Analyze, Improve* dan *Control* (DMAIC) digunakan dalam penelitian ini dengan hasil penerapan metode *Lean Six Sigma* dapat meningkatkan proses kegiatan rekrutmen peserta. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa metode DMAIC terbukti dapat meringkas proses dan meningkatkan capaian peserta melalui telemarketing sebanyak 5.962 peserta. Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan capaian kerja di bidang lainnya seperti kepesertaan, SDM umum dan pelayanan faskes.

Kata kunci: DMAIC; Induktif; *Lean Six Sigma*

Abstract: The Covid-19 pandemic during 2020 made the achievement of special participant for PPU segment decreased, particularly at the South Jakarta branch office. This research was aimed to inquiry the impact of applying *Lean Six Sigma* method in the recruitment process of business entities at the South Jakarta branch office. This research used the qualitative approach by using collection data method through the observation, in-depth interview, field photo shoot, document analysis, and report as a form of the inductive qualitative approach. *Define, Measure, Analyze, Improve* dan *Control* (DMAIC) method was used in this research. By applying this method, the participant recruitment process has increased. As a result of the study, it was a proof that DMAIC method was able to summarize process and increase participant recruitment process through telemarketing, more-less 5.962 participants. This research is expected to support work performance in other departments, such as the department of membership, the department of human resources and general affairs, and also the department of health facilities services.

Key Words: DMAIC; Inductive; *Lean Six Sigma*

PENDAHULUAN

Lean Six Sigma merupakan suatu metode kolaborasi perpaduan antara metode *Lean Thinking* dan *Lean Sigma* yang bertujuan mengidentifikasi dan meminimalisasi waste, memperbaiki proses, meningkatkan kualitas dari proses produksi/jasa, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya perbaikan terus-menerus dengan langkah kerja DMAIC. Konsep *Lean* berfokus pada meminimalisasi waste (pemborosan), memperlancar aliran material, produk dan informasi, serta peningkatan terus-menerus, sedangkan metode *Lean Six Sigma* bertujuan pada pengurangan variasi proses dan peningkatan terus-menerus. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa metode *Lean Six Sigma* ini antara lain bertujuan untuk mengidentifikasi dan meminimalisasi.

Konsep *Lean Six Sigma* saat ini tidak hanya digunakan di sektor manufaktur namun juga digunakan di sektor pemerintahan, di sektor pemerintahan sudah berjalan di banyak negara. Beberapa negara telah memulainya dalam memperbaiki proses pelayanan kepada masyarakatnya, seperti di negara Australia, Kanada, Finlandia, Perancis, Irlandia, Belanda, Skotlandia, Afrika Selatan, Swedia, Inggris dan Amerika Serikat. Menurut Gaspersz (2011) bahwa tujuan penerapan *Lean* di dalam organisasi adalah untuk meningkatkan secara terus menerus rasio antara nilai tambah terhadap waste (Value to Waste Ratio). Suatu perusahaan sudah dianggap *Lean* jika Value to Waste Ratio minimum telah mencapai 30%. Sedangkan menurut Sommer & Blumenthal (2019) yang menyatakan bahwa *Lean Six Sigma* dapat menurunkan waktu tunggu, meningkatkan kualitas, stabilitas serta kepuasan pelanggan dengan metode Value Stream Mapping (VSM), kemudian Artadi & Syah (2018) menyampaikan bahwa *Lean Six Sigma* dengan metode *Lean Consumption Mapping* dapat meningkatkan kinerja di perusahaan, serta Sunaryanto & Syah (2018) menyimpulkan metodologi *Lean Government* dapat meningkatkan proses layanan dan waktu layanan.

Selain penelitian-penelitian yang menyatakan dampak positif konsep *Lean Six Sigma*, terdapat juga beberapa penelitian yang menyatakan konsep *Lean Six Sigma* tidak berdampak dalam pengelolaan atau peningkatan kinerja di perusahaan menurut menurut Ashkenas (2012) *six sigma*, *kaizen*, *lean* dan variasi lain dari perbaikan terus menerus dapat merusak kesehatan organisasi, Arfmann & Barbe (2014) konsep *Lean Six Sigma* kurang dapat diterapkan pada industri jasa layanan dan menurut Secchi & Camuffo (2019) penerapan konsep *Lean Six Sigma* kurang efektif untuk industri jasa keuangan.

Penerapan konsep *Lean Six Sigma* khususnya untuk upaya peningkatan capaian partisipasi

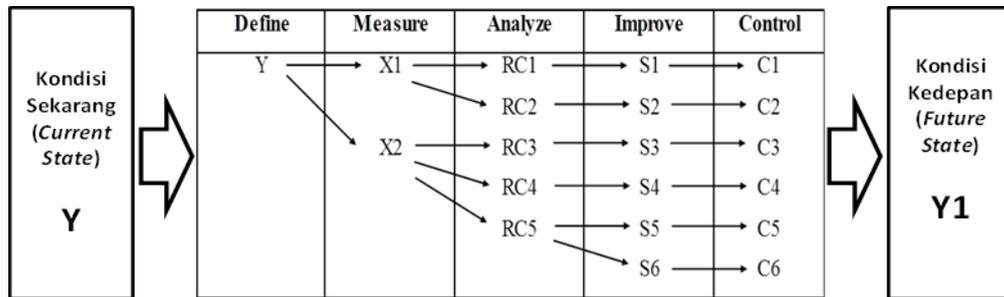
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) peserta segmen Pekerja Penerima Upah (PPU) sudah mulai dilakukan pada tahun 2018 upaya ini dilakukan guna memastikan target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) yaitu mencapai target kepesertaan 98%, penerapan konsep *Lean Six Sigma* ini untuk melihat efektivitas proses rekrutmen peserta segmen PPU sehingga berdampak pada capaian kepesertaan.

Salah Satu kantor cabang yang memiliki jumlah badan usaha terdaftar di seluruh Kantor Cabang BPJS Kesehatan adalah Kantor Cabang Jakarta Selatan dengan jumlah badan usaha terdaftar lebih dari 15.000 Badan Usaha pada tahun 2020, berdasarkan studi literasi pada jurnal-jurnal tersebut diatas terdapat pendapat yang menyatakan dampak positif penerapan *Lean Six Sigma* dan ada yang menyatakan tidak berdampak. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti melakukan penelitian terkait dampak implementasi penerapan konsep *Lean Six Sigma* dengan metode DMAIC di Kantor Cabang Jakarta Selatan pada proses telemarketing peserta PPU badan usaha di tahun 2020.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan data yang diperoleh berdasarkan pengamatan atau observasi, hasil wawancara, hasil pemotretan lapangan, analisa dokumen dan catatan atau laporan dengan jenis penelitian kualitatif bersifat induktif. Adapun penelitian ini dimulai dengan terjun ke lapangan, mempelajari proses atau penemuan yang terjadi di lapangan, mencatat, menganalisa, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan dari proses tersebut (Mohajan & Mohajan, 2018).

Adapun data dikumpulkan dalam beberapa cara, baik data yang berasal dari data yang disimpan dalam arsip, pengamatan dan pengukuran proses selama telemarketing serta wawancara dengan pegawai BPJS Kesehatan Jakarta Selatan. Penelitian ini membutuhkan komitmen dan kerjasama yang besar serta interaksi yang penuh dengan Pegawai BPJS Kesehatan Jakarta Selatan, baik *Relation Officher*, *back office* dan seluruh pegawai yang bekerja di dalam lingkup proses yang dianalisis, serta dukungan Kepala Cabang yang berwenang. Adapun konsep penelitian ini digambarkan dalam kerangka sebagai berikut:

Figur 1. Kerangka Konsep *Define*

Define adalah tahapan untuk menentukan ukuran keberhasilan dari proses penerapan dan batasan yang akan digunakan dalam proyek ini. Batasan yang digunakan dengan menggunakan SIPOC (*Supplier, Input, Process, Output dan Costomer*) berdasarkan Wawancara, pedoman observasi dan data capaian rekrutmen peserta PPU badan usaha.

Measure adalah tahapan untuk menentukan fokus permasalahan dengan memahami peta proses saat ini (*Current Process Map*) berdasarkan Pedoman Wawancara, Pedoman Observasi, Pedoman Dokumen dan Alat Bantu lainnya. Dengan menggunakan alat bantu *Lean Consumption Map* (LCM) proses rekrutmen PPU Badan Usaha.

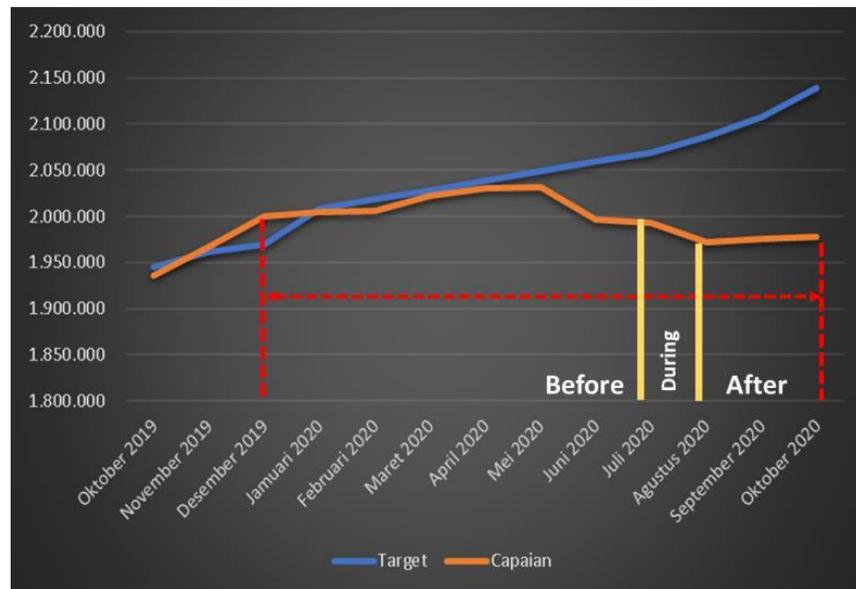
Analyze adalah tahapan validasi dan menentukan akar-akar permasalahan yang secara langsung memberikan dampak terhadap fokus permasalahan berdasarkan Pedoman Wawancara, Pedoman Observasi, Pedoman Dokumen dan Alat Bantu lainnya. Pada tahapan *Analyze* peneliti menggunakan alat bantu Fishbone dan *why-why* analisis.

Improve adalah tahapan menentukan usulan perbaikan untuk setiap akar-akar permasalahan dengan mengembangkan potensi-potensi perbaikan yang dapat berasal dari jurnal-jurnal yang sudah terbit, buku-buku referensi *Lean*, Pedoman Wawancara dan Pedoman Observasi.

Control adalah tahapan untuk menentukan langkah-langkah pengendalian dari hasil tahap *Improve* sehingga pengaruh positif saat di tahapan *Improve* terus menerus terjaga dan konsisten.

HASIL

Pelaksanaan penelitian *Lean Six Sigma* di Kantor Cabang Jakarta Selatan mulai Juli 2020-Desember 2020, dengan hasil capaian sebagai berikut:

Figur 2. Capaian Peserta PPU BU

Periode sebelum dilakukan pelaksanaan *Lean Six Sigma* capaian terus menurun mulai capaian april ke juni mengalami penurunan sebesar 33.814 peserta namun setelah dilakukan proses *improvement* melalui konsep *Lean Six Sigma* periode Juli - Oktober, Kantor Cabang Jakarta Selatan berhasil mempertahankan jumlah kepesertaan dengan tidak adanya penurunan, jumlah kepesertaan terus mengalami kenaikan peserta sejumlah 5.962 peserta, peningkatan tersebut di pengaruhi oleh perbaikan-perbaikan proses mekanisme rekrutmen peserta PPU BU antara lain:

Tabel 1. Before dan After

No	Proses	Before	After
1	Perbaikan Data Potensi	Belum dilakukan	100 % data potensi telah dilakukan <i>update</i> identitas BU
2	Jadwal telemarketing	Belum ada jadwal telemarketing	Di buat jadwal telemarketing
3	Pelaporan telemarketing	Belum ada form standar pelaporan	Di buat form telemarketing
4	Script telemarketing	Belum ada script	Dilakukan usulan <i>script</i>
5	Kompetensi SDM	Belum dilakukan pelatihan	Dilakukan pelatihan / <i>Best Practice Sharing (BPS)</i>

Pengaruh positif terkait penerapan konsep *Lean Six Sigma* ini juga sesuai dengan pendapat Gutierrez et al. (2016) menunjukkan bagaimana *Lean Six Sigma* dapat berkontribusi untuk

meningkatkan kinerja dalam lingkungan layanan logistik. Penelitian ini mencatat pentingnya keterlibatan manajemen dan komitmen organisasi untuk mencapai peningkatan kinerja. Studi kasus ini menunjukkan bahwa tanpa struktur organisasi yang dipikirkan secara matang, implementasi proses yang efisien dan efektif akan sulit dicapai. Selain itu, kurangnya pelatihan di awal proses dapat merugikan kinerja masa depan. Penelitian ini juga memiliki implikasi manajerial yang signifikan. studi kasus ini menunjukkan bagaimana penerapan *Lean Six Sigma* mengarah pada perbaikan signifikan dalam aspek operasional organisasi.

Dakhli et al. (2017) menunjukkan *Lean Six Sigma* diterapkan pada fase penawaran di perusahaan konstruksi bangunan. Indikator kinerja untuk pemantauan. Indikator kinerja yang dipilih terkait dengan waktu, dampak ekonomi, kualitas dan faktor keberlanjutan. Hasil yang didapat adalah *Lean thinking* tidak hanya membantu meningkatkan proses operasional tetapi bertindak sebagai panduan untuk menyiapkan strategi baru juga.

PEMBAHASAN

DMAIC adalah suatu metodologi untuk Memecahkan Masalah dan melakukan *process product Improvement*, yang terdiri dari 5 fase: *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*, dalam proses improvement proses rekrutmen peserta ini dilakukan tahapan fase DMAIC.

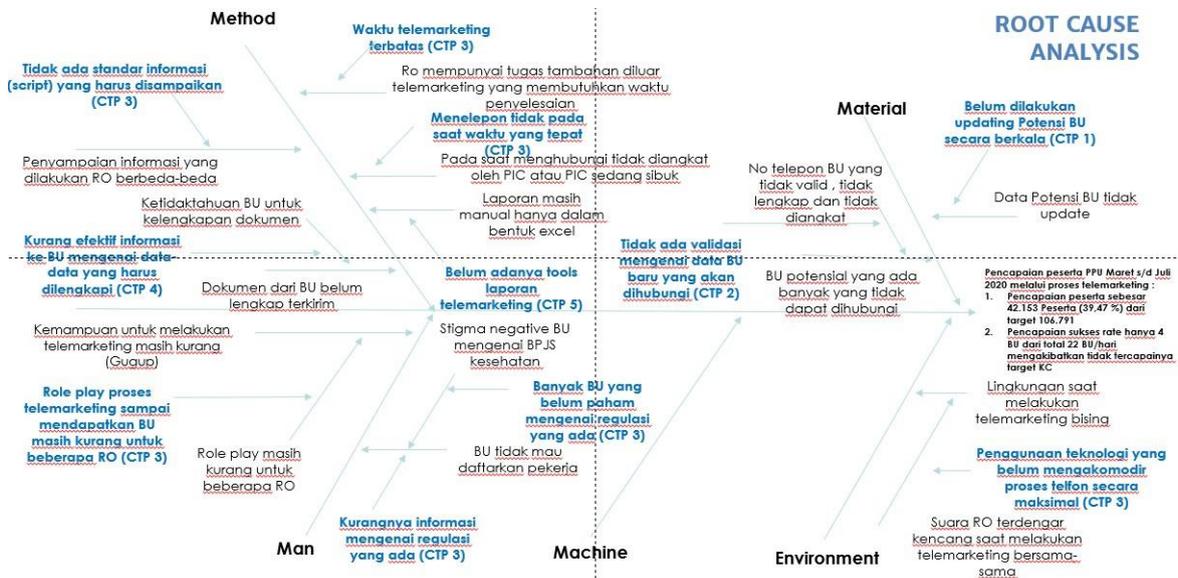
Define Pada Fase ini diidentifikasi produk dan/atau proses yang akan diimprove dan memastikan bahwa *resource* untuk *project improvement* tersebut tersedia adapun pada fase ini outputnya adalah Teridentifikasinya *High Impact Project improvement*, tersusunnya *Project Charter* dan teridentifikasinya *High level Process Map*, dan CTQ, setelah melalui diskusi dan *brainstorming* di dapat *project charter* yaitu dengan *problem statement* pencapaian peserta PPU BU sebesar 42.153 Jiwa dari target 106.791 jiwa dan pencapaian *success rate* 4 BU dari total 7 BU/hari.

Measure merupakan langkah kedua dalam metodologi DMAIC. Pada Fase ini diidentifikasi dan dilakukan pengukuran data *baseline* produk dan/atau proses adapun output fase ini adalah teridentifikasinya data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diselesaikan berikut disampaikan *base line* data capaian periode Januari 2020-Juni 2020 sebagai berikut:

Figur 3. Data Awal Capaian

Analyze merupakan langkah ketiga dalam metodologi DMAIC. Pada Fase ini, diidentifikasi akar masalah sehingga diperoleh prioritas akar masalah untuk ditanggulangi. Pada *Fase Analyze*, upaya *improvement* akan difokuskan pada beberapa faktor vital (*vital view*) yang mengakibatkan terjadinya masalah, berikut disampaikan analisa *fishbone* dalam proses telemarketing rekrutmen peserta PPU BU dalam pembuatan fishbone ini berdasarkan metode 5 M yaitu *method*, *man*, *machine*, *material* dan *environment* kemudian dianalisa menggunakan *why-why* analisis serta di validasi berdasarkan data ataupun bukti lainnya berikut disampaikan gambar 4 yaitu *Fishbone* Telemarketing PPU BU.

Figur 4. Fishbone Telemarketing PPU BU



Improve adalah langkah keempat dalam metodologi DMAIC, pada fase ini dirancang usulan perbaikan yang akan dilakukan untuk memastikan agar *goal improvement* dapat tercapai atau terlampaui pada fase ini, penting karena menentukan keberhasilan suatu proyek *improvement*.

Tabel 2. Improvement Plan

NO	WHAT / CRITICAL Xs	WHY / TUJUAN	HOW / PERBAIKAN	WHAT IF PROBLEM	COUNTERMEASURES
1	Belum dilakukan updating Potensi BU secara berkala	Seluruh Data Badan Usaha Valid dengan terupdate nya Badan usaha existing yang masih mempunyai potensi sebanyak 3.529 BU	Melakukan updating potensi bu eksisting pada aplikasi pemasaran	1. Jumlah Badan Usaha Banyak 2. Jumlah RO terbatas	Membuat jadwal khusus diluar jam kerja
2	Tidak ada validasi mengenai data no telp BU baru yang akan dihubungi	Data valid berhasil dihubungi dari sukses rate dari 17,20 menjadi 50 %	Melakukan validasi terkait data bu	Tidak ada data pembanding	mencari informasi melalui search engine
3	Waktu telemarketing terbatas	Manajamen Waktu Telemarketing Lebih Optimal Yaitu Target BU Telemarketing 7 BU Resgistrasi/Menyerahkan Data Per Hari	Membuat jadwal pengerjaan tugas harian	Target telemarketing dan maintenance BU tidak tercapai	Mengukur efektivitas jam telemarketing
4	Menelepon tidak pada saat waktu yang tepat	Telemarketing dilakukan di Jam optimal Yaitu 09.00 - 12.30 WIB			
5	Belum adanya tools laporan telemarketing	Otomasi pelaporan marketing meningkatkan validasi data laporan dari 74 % (26% tidak valid) menjadi 100 %	Membuat pelaporan melalui google form dan google doc	1. RO lupa melakukan input data 2. RO lupa follow up BU	Feedback Data dari staf Admin Perluasan Peserta

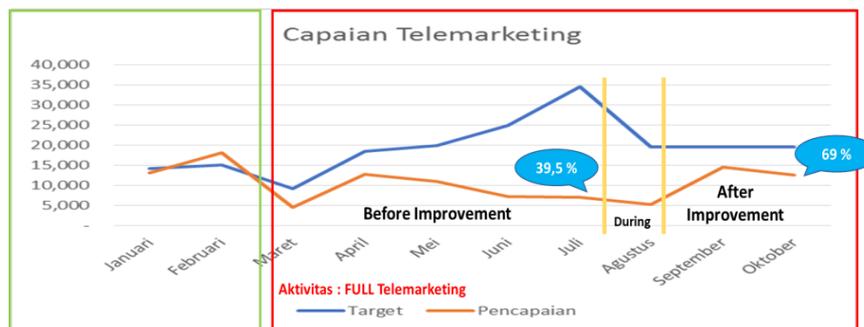
6	Tidak ada standar informasi (script) yang harus disampaikan	Tersedianya pedoman telemarketing agar target semula 4 BU resgtrasi menjadi 7 BU registrasi	mengajukan usulan pedoman telemarketing	penyampaian informasi oleh RO berbeda beda	membuat surat usulan pedoman telemarketing
7	Kurang efektif informasi ke BU mengenai data-data yang harus dilengkapi	Badan usaha memahami persyaratan pendaftaran dan menyerahkan dokumen lengkap semula 97.7 % (79 BU tidak lengkap dari 3.470 dokumen) menjadi 100 %	membuat mini survei terkait pemahaman informasi yang telah diberikan	bu belum bisa dilakukan registrasi	evaluasi hasil survei pemahaman
8	Role play proses telemarketing sampai mendapatkan BU masih kurang untuk beberapa RO	Kemampuan telemarketing ro meningkat dari nilai 74,7 menjadi 80 (15 RO Nilai < 80)	meningkatkan kualitas roleplay dengan mengundang Subject Matter Expert	RO tidak percaya diri, gugup	membuat usulan ke kepwil terkait roleyplay dengan mengundang pihak eksternal
9	Kurangnya informasi mengenai regulasi yang ada	Badan usaha memahami regulasi yang ada	membuat mini survei terkait pemahaman informasi yang telah diberikan	Badan Usaha tidak mendaftarkan badan usaha dan pekerjanya	evaluasi hasil survei pemahaman
10	Banyak BU yang belum paham mengenai regulasi yang ada	Badan usaha memahami regulasi yang ada			
11	Penggunaan teknologi yang belum mengakomodir proses telfon secara maksimal	Tersedianya sarpras yang mendukung proses telemarketing untuk ke 26 RO	mengajukan usulan pengadaan sarpras telemarketing (headphone&mic)	proses telemarketing tidak berjalan dengan lancar karena suara tidak terdengar jelas (bising)	membuat surat usulan penganadaan ke kepwil

Hasil dari proses *improvement* yang dilakukan adalah pertama, meningkatkan capaian telemarketing, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Target dan Pencapaian Peserta Hasil Telemarketing

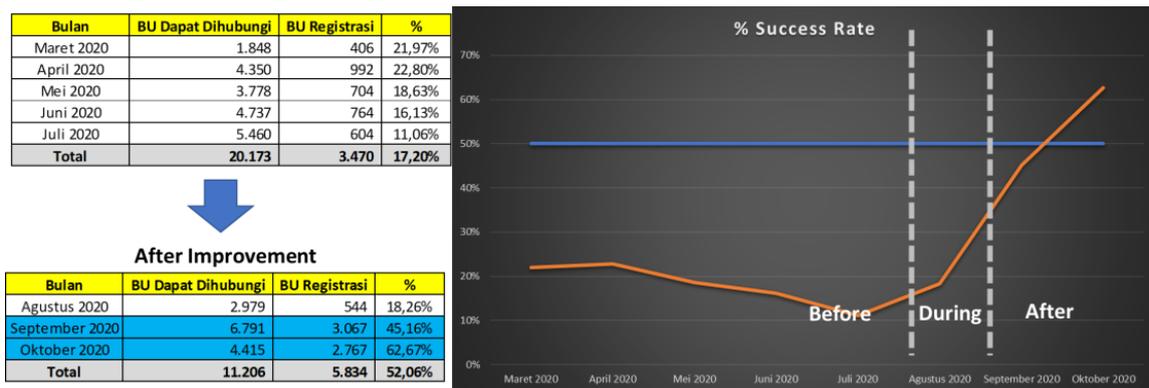
Bulan	Target	Pencapaian	Persentase
Maret	9.125	4.446	49%
April	18.456	12.643	69%
Mei	19.837	10.937	55%
Juni	24.839	7.098	29%
Juli	34.534	7.029	20%
Agustus	19.463	5.274	27%
September	19.463	14.520	75%
Oktober	19.463	12.592	65%

Figur 5. Grafik Capaian Telemarketing KC Jakarta Selatan



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa capaian telemarketing setelah dilakukan *improvement* naik dari rata-rata 39,5% menjadi 69,6 % hal ini menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan pada fase *during* LSS memberikan dampak signifikan terhadap kenaikan jumlah capaian peserta yaitu 14.250 peserta pada bulan September 2020. Kedua, dengan meningkatkan capaian persentase *success rate* Badan Usaha yang dapat di hubungi:

Figur 6. Capaian Success rate

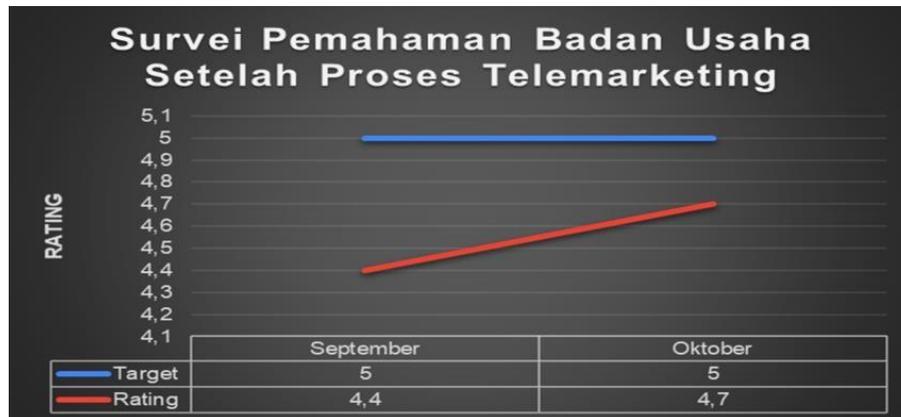


Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa setelah dilakukan *improvement* terdapat peningkatan prosentasi keberhasilan pada badan usaha dapat dihubungi (*Success rate*) yang sebelumnya 17,20% menjadi 52,06%. Ketiga, dengan meningkatkan efektivitas telemarketing berdasarkan waktu:

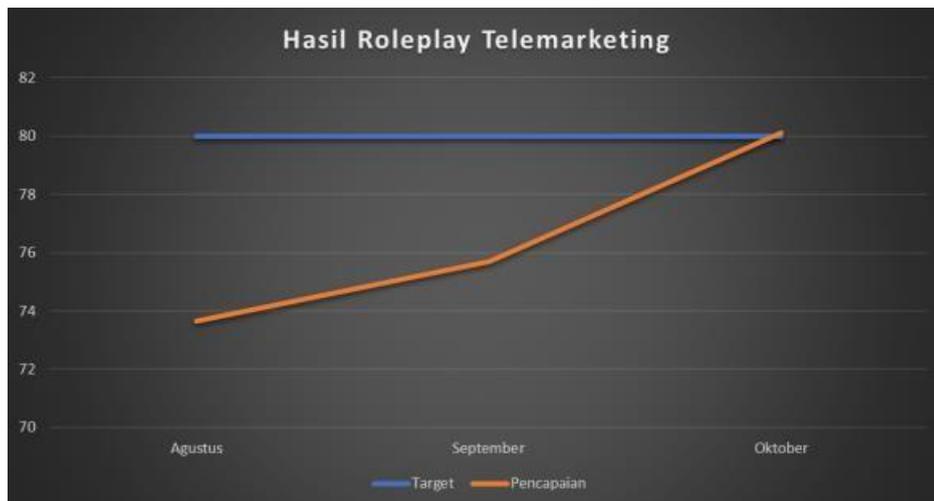
Tabel 4. Tabel Efektifitas Telemarketing Berdasarkan Waktu

Jam Mulai Telemarketing	September			Oktober		
	Jumlah BU Dihubungi	BU Dapat Dihubungi	%	Jumlah BU Dihubungi	BU Dapat Dihubungi	%
09:00:00 s.d 09:59:59	1682	899	53%	871	639	73,36%
10:00:00 s.d 10:59:59	3262	2379	73%	1549	1297	83,73%
11:00:00 s.d 11:59:59	2422	723	30%	1161	951	81,91%
13:00:00 s.d 13:59:59	2434	1472	60%	1183	875	73,96%
14:00:00 s.d 14:59:59	1957	1298	66%	840	653	77,74%
	11757	6771	58%	5604	4415	78,78%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa setelah dilakukan *improvement* sesuai jam efektif telemarketing, jumlah badan usaha yang dapat dihubungi dari 55,83% menjadi sebesar 78,78%. Keempat, dengan melakukan survei pemahaman terhadap badan usaha.

Figur 7. Grafik Survei Pemahaman Badan Usaha

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa setelah dilakukan *improvement* sebanyak 278 badan usaha paham dengan informasi/sosialisasi/advokasi yang diberikan oleh RO data telemarketing dengan rating 4,7 pada bulan Oktober, terjadi kenaikan 0,3 dari bulan September 2020. Survei pemahaman dilakukan dengan mengirimkan *form online* untuk diberikan kepada badan usaha setelah dilakukan proses marketing. Dengan rating 1-5 (Sangat tidak paham-sangat paham). Kelima, dengan melakukan *roleplay* RO dan *Checklist Script* Telemarketing.

Figur 8. Grafik Hasil Roleplay RO

Figur 9. Grafik Checklist Script



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa setelah dilakukan *improvement*, kemampuan komunikasi RO meningkat dari 74,76 menjadi 78,72 dan *Rating Cheklist Sesuai Script* Telemarketing September sebesar 75% naik menjadi 88% di Bulan Oktober. Hal ini membuktikan bahwa dengan dilakukan *roleplay* secara berkala dapat meningkatkan kompetensi RO dalam melakukan telemarketing dibuktikan dengan kenaikan nilai *roleplay* berbanding lurus dengan kesesuaian *checklist* telemarketing.

Figur 10. Kesesuaian Laporan Telemarketing

No	Jenis Ketidaksesuaian	Total	Valid	Tidak Valid
1	Tanggal	24.944	2.146	22.798
2	No Telp Tidak sesuai Format	24.944	24.548	396
3	Keterangan Bisa dihub/tidak	24.944	24.360	584
4	Status Pendaftaran	24.944	23.192	1.752

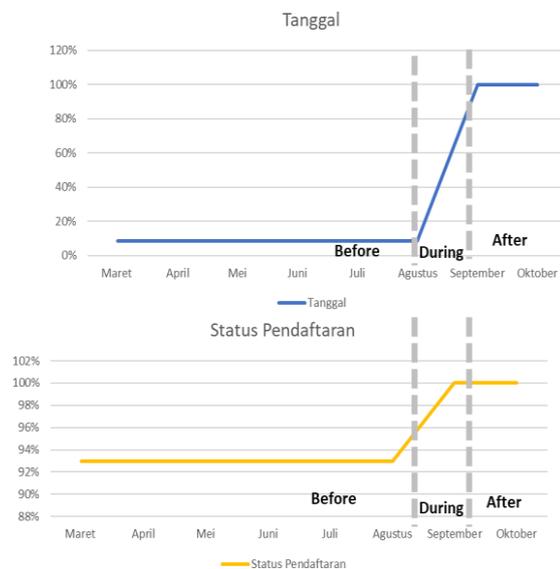
Data bulan Maret sd Juli 202



After Improvement

No	Jenis Ketidaksesuaian	September 2020		Oktober 2020	
		Valid	Tidak Valid	Valid	Tidak Valid
1	Tanggal	11.757	0	5.601	0
2	No Telp Tidak sesuai Format	11.757	0	5.601	0
3	Keterangan Bisa dihub/tidak	11.757	0	5.601	0
4	Status Pendaftaran	11.757	0	5.601	0

Data bulan September & Oktober 2020



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa setelah dilakukan *improvement* tidak terdapat kesalahan penulisan dalam pelaporan telemarketing tercapai 100% valid. *Tools* yang digunakan adalah menggunakan *google form* yang terintegrasikan kedalam *google spreadsheet*.

Control merupakan langkah kelima (terakhir) dalam metodolgi DMAIC, pada fase ini dilakukan rencana monitoring untuk menjamin agar perbaikan yang telah dicapai dapat dipertahankan dan membakukan cara kerja baru kedalam kegiatan operasional, fase ini penting karena untuk menjamin agar *improvement* yang telah dicapai dapat dipertahankan berikut disampaikan fase *control* dalam proses rekrutmen peserta PPU BU sebagai berikut: Kabid P4 mengorganisir pelaksanaan training RO (*roleplay* dan uji pemahaman) minimal 3x per semester dengan monitoring dan evaluasi rutin setiap bulan, Kabid P4 harus dapat mengoperasikan alat bantu dengan baik, sebagai bahan pengambilan keputusan rencana penguatan telemarketing tiap bulannya, Staf Admin harus melakukan penyandingan data setiap bulan dengan lembaga terkait, Staf Admin harus rutin melakukan pengkinian data Badan Usaha Potensial, Setiap RO wajib melakukan Pro-ops pasca telemarketing, Setiap RO wajib melakukan telemarketing sesuai dengan alur *script* yang baku didukung dengan sarana prasarana yang memadai, Setiap RO wajib mengirimkan link survei atas pemahaman dan kepuasan kepada Badan Usaha dengan standar hasil adalah Capaian Peserta minimal 100% dan *Succses Rate* minimal 50%.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisa terhadap permasalahan yang diteliti pada proses pendaftaran badan usaha di BPJS Kesehatan Jakarta Selatan maka dapat disimpulkan bahwa konsep *Lean Six Sigma* dapat diterapkan pada proses pendaftaran badan usaha di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan dengan menggunakan metode *Define Measure Analyze Improve dan Control* (DMAIC), metode DMAIC terbukti dapat meringkas proses dan meningkatkan capaian. Penelitian ini dilakukan hanya berfokus pada internal bidang perluasan peserta khususnya dalam proses rekrutmen peserta badan usaha saja, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat membantu proses percepatan capaian kerja di bidang lainnya seperti kepesertaan, SDM umum dan pelayanan faskes.

REFERENSI

- Arfmann, D., & Barbe, G. (2014). The value of lean in the service sector: a critique of theory & practice. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2), 18–24.
- Artadi, R., & Syah, T. Y. R. (2018). *Lean Service Design in Purchasing Order of Motorcycles: Case Study at Mandiri Utama Finance Branches Tangerang , Indonesia*. 01(01), 1–5.

- Dakhli, Z., Lafhaj, Z., & Bernard, M. (2017). Application of lean to the bidding Fase in building construction: A French contractor's experience. *International Journal of Lean Six Sigma*, 8(2). <https://doi.org/10.1108/IJLSS-03-2016-0010>
- Gaspersz, V. (2011). *Lean Six Sigma*.
- Gutierrez-Gutierrez, L., de Leeuw, S., & Dubbers, R. (2016). Logistics services and *Lean Six Sigma* implementation: a case study. *International Journal of Lean Six Sigma*, 7(3), 324–342. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-05-2015-0019>
- <https://hbr.org/2012/05/its-time-to-rethink-continuous>
- Mohajan, H., & Mohajan, H. K. (2018). Munich Personal RePEc Archive Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(85654), 1.
- Secchi, R., & Camuffo, A. (2019). Lean implementation failures: The role of organizational ambidexterity. *International Journal of Production Economics*, 210 (May 2017), 145–154. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.01.007>
- Sommer, A. C., & Blumenthal, E. Z. (2019). Implementation of Lean and Six Sigma principles in ophthalmology for improving quality of care and patient flow. *Survey of Ophthalmology*. <https://doi.org/10.1016/j.survophthal.2019.03.007>
- Sunaryanto, K., & Syah, T. Y. R. (2018). *Application of Lean Thinking Development : Case Study over Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), South Tangerang Based on Lean Government*. 20–26.