Penerapan Service Blueprint Sebagai Alat Analisis Manajemen Oprasional Pada Pusat Terapi Tumbuh Kembang Anak Amanah Tin's Center

Hafidz Ashiddiqi Yogatama [1], Alex Winarno [2].
[1] Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, hafidzay30@gmail.com
[2] Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, winarno@telkomuniversity.ac.id

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional pada Amanah Tin's Center melalui pendekatan Service Blueprint. Kompleksitas layanan terapi tumbuh kembang anak menuntut adanya pengelolaan proses yang efektif agar kualitas layanan dapat terjaga. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri atas manajemen, staf administrasi, terapis, dan orang tua, serta dokumentasi operasional. Analisis dilakukan dengan memetakan customer actions, frontstage activities, backstage activities, dan support processes menggunakan service blueprint. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa titik kritis dalam proses layanan, yaitu ketidakteraturan pendaftaran, ketidakseimbangan jadwal terapi, komunikasi yang belum terstandarisasi antara terapis dan orang tua, serta koordinasi internal yang belum optimal. Pemetaan service blueprint berhasil mengidentifikasi bottleneck dan service failure yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa service blueprint dapat digunakan sebagai alat analisis yang efektif untuk mengevaluasi dan memperbaiki manajemen operasional pada pusat terapi tumbuh kembang anak melalui peningkatan standar operasional, koordinasi layanan, dan efisiensi proses kerja.

Kata Kunci: service blueprint, manajemen operasional, terapi tumbuh kembang anak, kualitas layanan, proses layanan.

Abstract
This study aims to apply the Service Blueprint approach to operational management at Amanah Tin's Center. The complexity of child development therapy services demands an effective management process to maintain service quality. The research method used was a descriptive qualitative case study approach. Data were obtained through observation, in-depth interviews with six informants consisting of management, administrative staff, therapists, and parents, as well as operational documentation. Analysis was conducted by describing customer actions, front-stage activities, back-stage activities, and support processes using the service blueprint. The results revealed several critical points in the service process, namely irregular registration, inconsistent therapy schedules, unstandardized communication between therapists and parents, and suboptimal internal coordination. The service blueprint successfully identified bottlenecks and service failures that impacted service effectiveness. The research findings indicate that the service blueprint can be used as an effective analytical tool to pivot and improve operational management at child development therapy centers by improving operational standards, service coordination, and work process efficiency.

Keywords: service blueprint, operational management, child development therapy, service quality, service process.

I. PENDAHULUAN

Pusat terapi tumbuh kembang anak merupakan organisasi jasa yang memiliki kompleksitas operasional tinggi karena melibatkan berbagai aktivitas pelayanan yang saling terintegrasi, mulai dari proses pendaftaran, asesmen, penyusunan program terapi, pelaksanaan terapi, hingga evaluasi perkembangan anak. Setiap anak memiliki kebutuhan perkembangan yang berbeda sehingga memerlukan layanan yang spesifik dan berkelanjutan. Dalam organisasi jasa, efektivitas proses operasional menjadi faktor penting yang menentukan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan (Heizer & Render, 2020).

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya deteksi dini dan intervensi perkembangan anak mendorong pertumbuhan layanan terapi tumbuh kembang anak di Indonesia. Namun, peningkatan permintaan layanan tidak selalu diikuti dengan kesiapan sistem operasional yang memadai. Berbagai organisasi layanan masih menghadapi kendala berupa ketidakefisienan alur pelayanan, pengelolaan jadwal yang belum optimal,

koordinasi antarstaf yang kurang efektif, serta komunikasi yang belum terstandarisasi dengan pelanggan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Untuk memahami dan memperbaiki proses layanan secara menyeluruh, diperlukan pendekatan yang mampu memetakan seluruh aktivitas pelayanan. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah *Service Blueprint* yang diperkenalkan oleh Shostack (1982). Menurut Bitner, Ostrom, dan Morgan (2008), *Service Blueprint* merupakan alat visual yang digunakan untuk memetakan aktivitas pelanggan, aktivitas frontstage, aktivitas backstage, dan proses pendukung sehingga organisasi dapat mengidentifikasi titik kritis pelayanan, hambatan operasional, serta potensi terjadinya *service failure*. Pendekatan ini dinilai efektif dalam mendukung pengembangan dan perbaikan sistem layanan secara berkelanjutan (Bitner et al., 2008).

Kajian mengenai kualitas layanan dan efektivitas proses bisnis juga menjadi perhatian akademisi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University. Penelitian yang dilakukan oleh Maya Ariyanti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga organisasi perlu melakukan pengelolaan proses layanan secara konsisten dan berorientasi pada pelanggan (Ariyanti, 2019). Selain itu, penelitian Anton Mulyono Azis menunjukkan bahwa penerapan pengelolaan kualitas dan perbaikan proses operasional yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas layanan serta menciptakan nilai tambah bagi pelanggan (Azis, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan proses bisnis dan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja organisasi jasa.

Amanah Tin's Center menghadapi berbagai tantangan operasional, seperti ketidakteraturan proses pendaftaran, pengelolaan jadwal terapi yang belum optimal, koordinasi antar terapis yang belum terstandarisasi, serta penyampaian informasi perkembangan anak kepada orang tua yang belum konsisten. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis yang mampu menggambarkan keseluruhan proses layanan secara komprehensif untuk mengidentifikasi sumber permasalahan operasional yang terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses layanan pada Amanah Tin's Center menggunakan pendekatan *Service Blueprint* sebagai alat analisis manajemen operasional. Melalui pemetaan aktivitas pelanggan, aktivitas frontstage, aktivitas backstage, dan proses pendukung, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi titik kritis pelayanan serta menghasilkan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan pada pusat terapi tumbuh kembang anak.

II. TINJAUAN LITERATUR

Service Blueprint

Service Blueprint merupakan alat visual yang digunakan untuk memetakan seluruh proses layanan secara sistematis, mulai dari aktivitas pelanggan hingga aktivitas internal organisasi yang mendukung penyampaian layanan. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Shostack (1982) sebagai metode untuk menggambarkan proses layanan secara lebih terstruktur sehingga organisasi dapat memahami interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Menurut Bitner, Ostrom, dan Morgan (2008), *Service Blueprint* menggambarkan hubungan antara *customer actions*, *frontstage activities*, *backstage activities*, *support processes*, dan *physical evidence* yang terlibat dalam penyampaian layanan. Kinerja operasional organisasi jasa juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi layanan dan sistem kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara efektif (Winarno et al., 2023). Dalam konteks layanan terapi tumbuh kembang anak, koordinasi antara staf administrasi, terapis, dan manajemen menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas proses layanan.

Melalui pemetaan tersebut, organisasi dapat mengidentifikasi titik kritis pelayanan (*critical points*), hambatan operasional (*bottleneck*), serta potensi kegagalan layanan (*service failure*) yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, *Service Blueprint* tidak hanya berfungsi sebagai alat dokumentasi proses layanan, tetapi juga sebagai alat analisis untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem operasional organisasi. Menurut Bitner et al. (2008), komponen utama dalam *Service Blueprint* terdiri atas *customer actions*, *frontstage activities*, *backstage activities*, *support processes*, dan *physical evidence* yang saling terhubung dalam proses penyampaian layanan.

Kajian mengenai pengelolaan layanan juga menjadi perhatian akademisi Telkom University. Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hendayani (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan nilai yang diterima pelanggan serta keberlanjutan organisasi jasa. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap alur layanan dan proses yang mendukungnya menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan yang efektif dan berorientasi pada pelanggan. Dalam konteks tersebut, *Service Blueprint* dapat digunakan sebagai alat untuk memetakan dan mengevaluasi proses layanan secara menyeluruh sehingga organisasi mampu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Dalam penelitian ini, *Service Blueprint* digunakan untuk memetakan seluruh proses layanan di Amanah Tin's Center, mulai dari proses pendaftaran, asesmen, pelaksanaan terapi, hingga evaluasi perkembangan anak. Melalui pemetaan tersebut, penelitian berupaya mengidentifikasi hambatan operasional, ketidaksesuaian prosedur, serta peluang perbaikan layanan yang dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

Manajemen Oprasional

Manajemen operasional merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan perbaikan aktivitas yang digunakan untuk menghasilkan barang maupun jasa secara efektif dan efisien. Menurut Heizer dan Render (2020), manajemen operasional berfokus pada pengelolaan sumber daya organisasi agar mampu menciptakan nilai bagi pelanggan melalui proses yang produktif, berkualitas, dan berkelanjutan. Dalam organisasi jasa, manajemen operasional memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara konsisten sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pada pusat terapi tumbuh kembang anak, manajemen operasional mencakup berbagai aktivitas seperti pengelolaan jadwal terapi, koordinasi antarstaf, penerapan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan fasilitas terapi, serta pengendalian kualitas layanan. Efektivitas pengelolaan aspek-aspek tersebut akan berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses layanan dan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Ratih Hendayani menegaskan bahwa pengelolaan kualitas layanan yang didukung oleh inovasi dan perbaikan proses secara berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja organisasi jasa serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Menurut Heizer dan Render (2020), keberhasilan manajemen operasional dapat dilihat melalui efisiensi proses, efektivitas penjadwalan dan kapasitas layanan, koordinasi antarstaf, kualitas layanan yang diberikan, konsistensi penerapan SOP, serta optimalisasi penggunaan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, analisis manajemen operasional diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam proses layanan dan merumuskan strategi perbaikan yang tepat.

Dalamd penelitian ini, manajemen operasional dianalisis melalui pendekatan *Service Blueprint* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai proses layanan yang berlangsung di Amanah Tin's Center. Hasil pemetaan diharapkan dapat membantu mengidentifikasi titik-titik permasalahan operasional serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses layanan dan manajemen operasional pada Amanah Tin's Center. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara langsung dalam konteks alaminya serta memahami berbagai aktivitas yang terjadi selama proses pelayanan terapi tumbuh kembang anak. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif partisipan yang terlibat. Sementara itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses layanan yang berlangsung melalui pemetaan Service Blueprint sehingga dapat diidentifikasi berbagai hambatan operasional, potensi kegagalan layanan, dan peluang perbaikan proses

Subjek Penelitian

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap proses layanan yang diteliti. Informan penelitian terdiri atas enam orang yang terlibat secara langsung dalam operasional Amanah Tin's Center, yaitu pemilik pusat terapi, staf administrasi, terapis, serta orang tua pasien. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai proses layanan dari berbagai perspektif, baik sebagai penyedia maupun penerima layanan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi operasional organisasi secara menyeluruh.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di Amanah Tin's Center, mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan terapi dan evaluasi perkembangan anak. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai aktivitas layanan yang terjadi di lapangan. Wawancara mendalam dilakukan kepada seluruh informan penelitian menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi mengenai alur pelayanan, koordinasi antarstaf, pelaksanaan prosedur operasional, serta berbagai kendala yang muncul selama proses layanan berlangsung.

Validitas Data

Validasi data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, yaitu pemilik, staf administrasi, terapis, dan orang tua pasien. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh.Triangulasi

waktu memperkuat konsistensi data dengan melakukan wawancara dan observasi pada periode yang berbeda untuk meminimalkan bias situasional (Moleong, 2018).

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan pemetaan *Service Blueprint* untuk menggambarkan hubungan antara aktivitas pelanggan, aktivitas *frontstage*, aktivitas *backstage*, dan proses pendukung. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menginterpretasikan hasil analisis untuk mengidentifikasi hambatan operasional, *bottleneck*, serta potensi perbaikan layanan. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan manajemen operasional pada Amanah Tin's Center melalui pendekatan *Service Blueprint*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pemetaan Service Blueprint

Penelitian ini melibatkan enam informan yang terdiri atas pemilik pusat terapi, manajer operasional, staf administrasi, dua orang terapis, dan satu orang tua pasien yang terlibat langsung dalam proses layanan terapi di Amanah Tin’s Center. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa proses layanan terapi terdiri atas beberapa tahapan tama, yaitu pencarian informasi layanan, pendaftaran pasien, asesmen awal, penentuan program terapi, pelaksanaan terapi rutin, serta penyampaian laporan perkembangan anak kepada orang tua.

Berdasarkan pemetaan *Service Blueprint*, aktivitas pelanggan (*customer actions*) dimulai ketika orang tua mencari informasi layanan melalui media sosial atau rekomendasi, kemudian melakukan pendaftaran dan mengikuti proses asesmen. Setelah memperoleh rekomendasi program terapi, orang tua melakukan penjadwalan terapi dan mendampingi anak selama proses terapi berlangsung hingga menerima laporan perkembangan anak secara berkala.

Pada aktivitas *frontstage*, staf administrasi berperan dalam memberikan informasi layanan, melakukan pendaftaran, mengatur jadwal terapi, dan berkomunikasi dengan orang tua. Sementara itu, terapis berinteraksi langsung dengan anak selama sesi terapi serta menyampaikan perkembangan terapi kepada orang tua. Hasil observasi menunjukkan bahwa interaksi antara staf dan pelanggan telah berlangsung dengan baik dan komunikatif, sehingga mampu menciptakan pengalaman layanan yang cukup positif.

Aktivitas *backstage* meliputi penyusunan jadwal terapi, koordinasi antar terapis, pencatatan hasil terapi, penyusunan laporan perkembangan anak, dan pengelolaan administrasi internal. Selain itu, terdapat *support process* yang mendukung keseluruhan layanan, seperti pengelolaan data pasien, penggunaan fasilitas terapi, serta koordinasi internal antara admin, terapis, dan manajemen. Namun, sebagian besar proses tersebut masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan operasional.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa *Service Blueprint* mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara aktivitas pelanggan, aktivitas layanan yang terlihat, aktivitas internal, dan proses pendukung. Melalui pemetaan tersebut, beberapa titik kritis (*pain points*) dalam operasional layanan berhasil diidentifikasi.

Pembahasan Temuan Oprasional

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan lima permasalahan yste yang memengaruhi efektivitas manajemen operasional di Amanah Tin’s Center. Pertama, ystem administrasi masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data pasien, penjadwalan terapi, hingga penyusunan laporan perkembangan anak. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efisien dan meningkatkan risiko kesalahan ketika jumlah pasien bertambah.

Kedua, terjadi ketidakseimbangan antara kapasitas layanan dan jumlah permintaan terapi yang menyebabkan munculnya *waiting list* pada beberapa layanan terapi tertentu. Jadwal terapis yang hampir penuh mengakibatkan sebagian pasien harus menunggu cukup lama untuk memperoleh layanan terapi. Kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya yang berpengaruh terhadap kelancaran operasional layanan.

Ketiga, penelitian menemukan bahwa standar operasional prosedur (SOP) belum terdokumentasi secara sistematis. Sebagian besar aktivitas operasional masih dijalankan berdasarkan pengalaman kerja dan kebiasaan yang telah berlangsung selama ini. Akibatnya, terdapat potensi perbedaan pelaksanaan layanan antar staf yang dapat memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan.

Keempat, evaluasi operasional masih dilakukan secara informal dan belum memiliki mekanisme evaluasi rutin yang terstruktur. Permasalahan yang muncul umumnya diselesaikan secara langsung tanpa adanya dokumentasi dan tindak lanjut yang sistematis. Kondisi ini menyebabkan beberapa permasalahan operasional berpotensi muncul kembali pada waktu berikutnya.

Kelima, koordinasi internal antar staf belum berjalan optimal karena masih bergantung pada komunikasi melalui aplikasi pesan instan dan actor manual. Akibatnya, masih ditemukan miskomunikasi terkait jadwal terapi dan pembagian informasi antar bagian. Temuan ini menunjukkan bahwa koordinasi internal menjadi salah satu actor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas operasional layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori *Service Blueprint* yang dikemukakan oleh Bitner et al. (2008), bahwa pemetaan layanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi *bottleneck*, *service failure*, serta hambatan operasional yang tidak terlihat pada aktivitas layanan sehari-hari. Dalam penelitian ini, *Service Blueprint* berhasil mengidentifikasi berbagai permasalahan berupa ketidakteraturan proses pendaftaran, komunikasi yang belum terstandarisasi antara terapis dan orang tua, pengelolaan jadwal yang belum optimal, serta celah koordinasi antar bagian yang memengaruhi pengalaman layanan pelanggan.

Dari perspektif manajemen operasional, temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan di Amanah Tin's Center masih dapat ditingkatkan melalui digitalisasi sistem administrasi, penyusunan SOP yang lebih terstruktur, penguatan koordinasi internal, serta pelaksanaan evaluasi operasional secara berkala. Implementasi perbaikan tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses, mengurangi potensi kesalahan operasional, serta meningkatkan kualitas layanan bagi anak dan orang tua sebagai pengguna layanan terapi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional pada Amanah Tin’s Center menggunakan pendekatan *Service Blueprint*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses layanan terapi terdiri atas beberapa tahapan tama, yaitu pencarian informasi layanan, pendaftaran, asesmen awal, penyusunan program terapi, pelaksanaan terapi, serta pelaporan perkembangan anak kepada orang tua. Melalui pemetaan *Service Blueprint*, seluruh aktivitas pelanggan (*customer actions*), aktivitas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (*frontstage activities*), aktivitas internal (*backstage activities*), dan proses pendukung (*support processes*) dapat diidentifikasi secara sistematis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum proses layanan di Amanah Tin's Center telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan operasional yang berpotensi memengaruhi efektivitas layanan, antara lain sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual, pengelolaan jadwal terapi yang belum optimal, belum terdokumentasikannya standar operasional prosedur (SOP) secara menyeluruh, evaluasi operasional yang belum terstruktur, serta koordinasi internal yang masih bergantung pada komunikasi informal.

Penerapan *Service Blueprint* terbukti mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai alur layanan serta membantu mengidentifikasi titik kritis pelayanan (*critical points*) dan hambatan operasional (*bottleneck*) yang terjadi dalam proses layanan. Dengan demikian, *Service Blueprint* dapat menjadi alat analisis yang efektif dalam mendukung peningkatan manajemen operasional pada organisasi jasa, khususnya pada pusat terapi tumbuh kembang anak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Amanah Tin's Center disarankan untuk melakukan digitalisasi proses administrasi dan pengelolaan data pasien guna meningkatkan efisiensi operasional serta meminimalkan potensi kesalahan pencatatan. Selain itu, organisasi perlu menyusun dan mendokumentasikan standar operasional prosedur (SOP) secara lebih sistematis agar pelaksanaan layanan dapat berjalan lebih konsisten dan terstandarisasi. Penguatan koordinasi antarstaf melalui mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur serta pelaksanaan evaluasi operasional secara berkala juga perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Anton Mulyono Azis, & Putra. Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pondok Indah. DOI: 10.25125/jibr.v3i1.6486.

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. California Management Review, 50(3), 66–94. DOI: 10.2307/41166446.

Chase, R. B., & Apte, U. M. (2007). A History of Research in Service Operations. Journal of Operations Management, 25(2), 375–386.

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy, J., & Rao, J. (2002). The Service Concept: The Missing Link in Service Design Research? Journal of Operations Management, 20(2), 121–134.
Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations Management (13th ed.). Pearson Education.
Hendayani, R., & Pramudita, R. (2024). Pengaruh total quality management terhadap sustainability perusahaan sektor publik dengan mediating inovasi layanan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, 10(2). https://doi.org/10.25124/jrbi.v10i2.8394
Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung: Refika Aditama.
Johnston, R. (1999). Service Operations Management: Return to Roots. International Journal of Operations & Production Management, 19(2), 104–124.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.
Larasati, N., & Prabowo, H. (2021). Penerapan Service Blueprint untuk Efisiensi Operasional pada Rumah Terapi Anak. Jurnal Manajemen Operasional, 7(3), 112–124.
Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). Pearson Education.
Maya Ariyanti. Analisis Kualitas Pelayanan Kantin GKU Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Telkom. DOI: 10.37278/eprofit.v2i2.304.
Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
Nurhaliza, S. (2023). Implementasi Service Blueprint dalam Penguatan Pengendalian Operasional pada Klinik Terapi Anak. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan, 11(1), 31–45.
Patrício, L., Fisk, R. P., & Falcão e Cunha, J. (2008). Designing Multi-Interface Service Experiences: The Service Experience Blueprint. Journal of Service Research, 10(4), 318–334. DOI: 10.1177/1094670508314264.
Sampson, S. E., & Froehle, C. M. (2006). Foundations and Implications of a Proposed Unified Services Theory. Production and Operations Management, 15(2), 329–343.
Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan pada Pusat Terapi Tumbuh Kembang Anak. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 24(2), 85–94.
Shostack, G. L. (1982). How to Design a Service. European Journal of Marketing, 16(1), 49–63. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004799
Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). Operations Management (6th ed.). Pearson Education.
Stevenson, W. J. (2018). Operations Management (13th ed.). McGraw-Hill Education.
Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa. Andi Offset.
Winarno, A., et al. (2023). Organizational Performance and Service Management in Service Industries. International Journal of Productivity and Performance Management, 72(5), 1452–1468.
Wulandari, R. (2022). Analisis Proses Layanan Menggunakan Service Blueprint pada Klinik Tumbuh Kembang Anak. Jurnal Administrasi Bisnis dan Manajemen, 9(1), 44–56.
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.