DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xiv**
DAFTAR ISTILAH ..... **xv**
Bab I Pendahuluan **1**
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Perumusan Masalah 3
I.3 Tujuan Penelitian 3
I.4 Batasan Penelitian 4
I.5 Manfaat Penelitian 4
I.6 Sistematika Penulisan 4
Bab II Telaah Literatur **6**
II.1 Proses Bisnis 6
II.1.1 Definisi Proses Bisnis 6
II.1.2 Jenis-Jenis Proses Bisnis 7
II.1.3 Karakteristik Proses Bisnis yang Baik 7
II.1.4 Dasar-Dasar Pemilihan Proses Bisnis untuk Diperbaiki 8
II.1.5 Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis 8
II.2 Dokumentasi Proses 9
II.3 *Standard Operating Procedure* 10
II.3.1 Manfaat Standard Operating Procedure (SOP) 10
II.3.2 Bentuk *Standard Operating Procedure* 11
II.3.3 Penulisan *Standard Operating Procedure* (SOP) 12
II.4 *Benchmarking* 13
II.4.1 Definisi *Benchmarking* 13
II.4.2 Tujuan Benchmarking 14
II.4.3 Hal yang harus dihindari ketika melakukan *Benchmarking* 14
II.4.4 Manfaat Benchmarking 15
II.4.5 Tahapan Benchmarking 15

II.4.6 Jenis Benchmarking 16
II.5 Lembaga Regulasi Telekomunikasi dan Perlindungan Konsumen 18
II.5.1 BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi di Indonesia) 18
II.5.2 YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) 20
II.6 Regulasi Telekomunikasi 21
Bab III Metodologi Penelitian 22
III.1 Model Konseptual 22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah 23
III.2.1 Tahap Pendahuluan 25
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data 25
III.2.3 Tahap Analisis 26
III.2.4 Tahap Penyelesaian 28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data 29
IV.1 Organisasi BRTI 29
IV.1.1 Visi dan Misi BRTI 29
IV.1.2 Fungsi dan Wewenang 30
IV.1.3 Struktur Organisasi BRTI 32
IV.2 Peraturan-Peraturan Terkait dengan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat. 33
IV.3 Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Masyarakat di BRTI 35
IV.3.1 Daftar Aktivitas Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Masyarakat di BRTI 39
IV.3.2 Identifikasi Input dan Output Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Masyarakat di BRTI 39
IV.3.3 Sistem Informasi pada Proses Pengaduan Masyarakat di BRTI 39
IV.4 Perfomansi Saat Ini dan Target Perfomansi 40
IV.5 Data Mitra *Benchmarking* 41
IV.5.1 Profil OFCOM 41
IV.5.2 Struktur Organisasi 43
IV.5.3 Penanganan Pengaduan OFCOM 44
IV.5.4 Profil FCC 46
IV.5.5 Sruktur Organisasi 47
IV.5.6 Penanganan Pengaduan FCC 48

Bab V Analisis Data 54
V.1 Analisis Proses Bisnis Penanganan Pengaduan Masyarakat di BRTI.... 54
V.2 Analisis *Fishbone* 58
V.3 Analisis *Benchmarking* 63
V.3.1 Tahap Menentukan Apa yang Akan di-Benchmark 63
V.3.2 Tahap Identifikasi Mitra *Benchmarking* 63
V.3.3 Tahap Mendapatkan Informasi 64
V.3.4 Tahap Analisis 65
V.4 Analisis SWOT 68
V.5 Usulan Perbaikan 79
V.6 *Standard Operating Procedure* Usulan 85
V.6.1 Kerangka APQC 85
V.6.2 SOP Pengajuan Pengaduan 89
V.6.3 SOP Sosialisasi Mekanisme Pengaduan 90
V.6.4 SOP Penanganan Pengaduan Terkait Kualitas dan Akses Layanan 91
V.6.5 SOP Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Khusus 93
V.7 Analisis efektivitas dan efisiensi proses bisnis *existing* dengan SOP usulan 95
Bab VI Kesimpulan dan Saran 97
VI.1 Kesimpulan 97
VI.2 Saran 100
DAFTAR PUSTAKA 101