

**EVALUASI SISTEM PENYAMPAIAN JASA PERUSAHAAN
REGULATED AGENT PADA PT. DUTA ANGKASA PRIMA KARGO
MENGUNAKAN SERVICE BLUEPRINT**

Imas Rohimah

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah mengetahui hasil evaluasi sistem penyampaian jasa pada perusahaan *regulated agent* dengan menggunakan penerapan *service blueprint*. Penggunaan *service blueprint* dibutuhkan untuk mengetahui alur proses kerja dan mengetahui titik-titik potensi perbaikan dari proses yang ada disebuah organisasi jasa dalam hal ini perusahaan pemeriksaan keamanan penerbangan udara. Hasil penulisan yaitu diperoleh *blueprint* proses jasa pemeriksaan kargo, dua titik kegagalan *blueprint* proses jasa pemeriksaan kargo yaitu pada proses registrasi ke kasir dan proses pemeriksaan mesin *x-ray*, serta potensi perbaikan proses pemeriksaan kargo yaitu dengan memperbaiki sistem penginputan data Surat Muatan Udara dari registrasi ke kasir yang saling terintegrasi dan perbaikan penambahan mesin *automatic thread detection* sebelum dimasukkan ke mesin *x-ray* & penambahan *manpower* AVSEC

Kata Kunci : *Service Blueprint, Regulated Agent, Kargo*

Abstract

The purpose of this writing is to know the results of service delivery system evaluation on the regulated agent by using the application of service blueprint. The using of service blueprint is required to know the work flow process and to know the potential improvement points of the existing process in a service organization in this case the aircraft security inspection company. The result of writing that is obtained by blueprint of cargo inspection service process, two point of blueprint failure of cargo inspection service process that is on registration process to cashier and x-ray inspection process, and potency of cargo inspection process improvement by repairing system of input of air cargo data from registration to cashier and the addition of an automatic thread detection before it is inserted into an x-ray machine & the addition of AVSEC manpower.

Keywords: *Service Blueprint, Regulated Agent, Cargo*