



JTKSI (*Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi*)

JTKSI, Volume 5, Nomor 3, September 2022

E ISSN: 2620-3030; P ISSN: 2620-3022, pp.183-190

Accredited SINTA 4 Nomor 200/M/KPT/2020

<http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/jtksi>

Received: 13 Juli 2022; Revised: 26 Agustus 2022; Accepted: 29 September 2022

Penyusunan Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) pada Kelurahan Sepinggan

Yulia Dwi Cahyanti¹, Yuyun Tri Wiranti², Lovinta Happy Atrinawati³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan

^{1,2,3} Jl. Soekarno Hatta KM 15, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur

E-Mail: yuliadc29@gmail.com¹, yuyun@lecturer.itk.ac.id², lovinta@lecturer.itk.ac.id³

Abstrak

Kelurahan Sepinggan merupakan perangkat daerah yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik. Namun, pada Kelurahan Sepinggan proses pelayanan dijalankan secara langsung berdasarkan pengalaman, sehingga dapat terjadi kekeliruan. Alur proses juga memakan waktu lebih lama dari ketentuan yang ditetapkan akibat para pegawai menjalankannya dengan tidak ada yang menjadi acuan pedoman. Penelitian ini dilakukan untuk memodelkan proses bisnis dan menyusun SOP AP pada Kelurahan Sepinggan menggunakan BPMN dan *flowchart* dengan beberapa tahapan mulai dari tahap identifikasi masalah, persiapan dan perencanaan proses bisnis, verifikasi proses bisnis, pengembangan proses bisnis, penilaian kebutuhan dan pengembangan SOP AP, verifikasi SOP AP oleh *process owner*, serta pengesahan oleh Lurah. Penelitian menghasilkan sebanyak 34 proses bisnis baru, terdiri dari peta proses bisnis level 0, 1 dan 2 yang kemudian diverifikasi sebanyak dua kali untuk perbaikan alur prosesnya. Karena alur proses telah tergambar jelas sesuai model proses bisnis dan hanya perlu menambahkan beberapa informasi, sehingga terdapat 34 SOP AP dengan verifikasi sebanyak satu kali. Proses bisnis dan SOP AP yang telah dibuat dapat menjadi pedoman bagi Kelurahan Sepinggan dalam melakukan aktivitas sehingga pekerjaan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. *Monitoring* dan evaluasi untuk pemodelan ulang proses bisnis dan SOP AP minimal dilakukan setahun sekali dengan mengevaluasi terhadap dokumentasi proses bisnis dan SOP AP Kelurahan Sepinggan, evaluasi berdasarkan renstra baru, perubahan struktur organisasi maupun pembaharuan regulasi.

Kata Kunci: Kelurahan Sepinggan, Proses Bisnis, SOP AP

Abstract

Sepinggan Urban Village is the closest regional apparatus to the community and has direct contact with it to provide public services. However, because the service process in Sepinggan Village is executed based on day-to-day experience, mistakes can occur. The process flow also takes longer than the stipulated time because the employees are running it without any guidelines. This research was conducted for business processes modeling and SOP AP in Sepinggan Urban Village using BPMN notation and flowcharts with several stages beginning with problem identification, preparation and planning, business process development, verifying business processes, assessment and development of SOP AP, and then SOPs verification by process owner and approval by headman. This study yielded 34 new business processes comprised of a business process map level 0, 1, and 2, which were then verified twice to improve process flow. Because the process flow has been clearly described according to the business process model and only requires some additional information, so there are 34 SOPs by verifying once. The developed business processes and SOPs can serve as a guideline for Sepinggan Urban Village in carrying out activities or workflows so that work can be carried out effectively and efficiently. Monitoring and evaluation for the redesign process are performed at least once a year by evaluating the business process documentation and SOP AP for Sepinggan Urban Village, or evaluation based on new strategic plans, organizational structure changes, and regulatory updates.

Keywords: *Sepinggan Urban Village, Business Process, SOP AP*

I. PENDAHULUAN

Proses bisnis penting untuk didokumentasikan karena dapat menggambarkan keseluruhan aktivitas

agar berjalan secara konsisten, efektif serta efisien, apabila suatu organisasi tidak mendokumentasikan proses bisnisnya, maka dapat menyebabkan alur

aktivitas yang tidak stabil atau tidak berdasar [1]. Dengan memodelkan proses bisnis, alur proses dapat jelas dan terarah. Pemodelan proses bisnis dapat dijelaskan kembali secara rinci berupa prosedur yang berisi alur kegiatan, maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam bentuk SOP karena menjadi dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara bertahap dan sistematis [2]. Memberlakukan SOP pada suatu organisasi dapat mengidentifikasi perubahan yang diperlukan, mengevaluasi kinerja operasional yang berjalan serta membuat tugas menjadi lebih mudah karena alur proses bisnis telah jelas [3].

Untuk menghindari adanya keterlambatan dalam pelayanan administrasi pemerintah dan meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh manusia, maka perlu dilakukan penyusunan standar operasional prosedur dan peta proses bisnis pada lembaga pemerintah karena permasalahan ini sering terjadi di berbagai instansi. Pemerintah sendiri telah menetapkan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah [4] dan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan dimana pedoman tersebut menjadi aturan bagi pemerintahan untuk menyusun SOP AP dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi di lingkungan masing-masing instansi [5].

Reformasi birokrasi dilakukan demi mewujudkan *good governance*, baik dari sisi kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya aparatur. Hal ini berlaku bagi Kelurahan, kelurahan sebagai perangkat daerah yang paling dekat dan terhubung secara langsung kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan pemerintahan dalam membantu melayani keperluan dan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat di lingkungan wilayah. Kelurahan Sepinggian dipimpin oleh seorang Lurah yang beroperasi mulai pukul 8 pagi hingga 2 siang dengan perharinya dapat melayani sebanyak 3-10 orang. Selain menjalankan kegiatan keadministrasian juga melayani masyarakat dengan beberapa jenis layanan seperti pembuatan surat keterangan, pembuatan surat izin, pembuatan surat keputusan, pemilihan dan pembinaan RT, mediasi permasalahan warga, penanganan pengaduan, peninjauan tanah, dan lain-lain sebagai bentuk pelayanan publik.

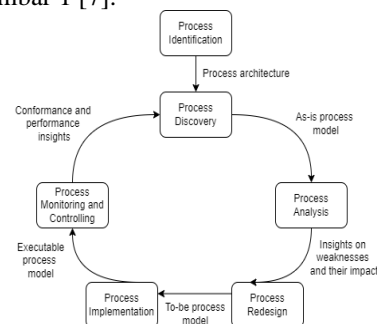
Namun terdapat permasalahan yang terjadi di Kelurahan Sepinggian, yaitu belum adanya penyusunan proses bisnis dan standar operasional prosedur bagi seluruh bidang satuan kerja yang ada untuk menggambarkan jalannya aktivitas. Selain itu, para pegawai hanya menjalankan alur proses secara langsung berdasarkan ingatan serta pengalaman sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dari target yang ditetapkan dengan membutuhkan waktu sekitar 45 menit bahkan dapat lebih. Permasalahan berikutnya kurangnya sumber daya manusia (SDM) serta pemahaman dari SDM yang membuat pendokumentasian tidak sesuai dengan kaidah aturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk penyusunan proses bisnis dan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan (SOP AP) pada Kelurahan Sepinggian bidang kesekretariatan, bidang pemerintahan dan pelayanan publik, bidang pemberdayaan masyarakat, serta bidang ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup. Penyusunan proses bisnis dan SOP AP sesuai dengan aturan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 dan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012.

II. LANDASAN TEORI

A. Proses Bisnis dan *Business Process Management*

Proses bisnis diartikan juga sebagai serangkaian kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bisnis dan dari proses bisnis yang dimodelkan berguna untuk mengevaluasi serta memperbaiki proses bisnis di masa mendatang yang analisisnya melibatkan pemetaan proses maupun sub proses [6]. Dalam proses bisnis terdapat *Business Process Management* atau yang dikenal juga dengan manajemen proses bisnis merupakan suatu ilmu yang mengawasi terkait bagaimana rangkaian aktivitas dijalankan pada suatu organisasi untuk menghasilkan nilai yang konsisten dan untuk mendapatkan manfaat dari peluang perbaikan di organisasi [7]. BPM menjadi suatu metode yang mengarah pada proses bisnis agar pekerjaan dalam organisasi atau perusahaan dapat mudah dipahami dan diorganisir serta digunakan untuk melakukan perbaikan proses secara berkelanjutan sebagai bentuk optimalisasi [8]. Selain itu, BPM atau manajemen proses bisnis dapat dilakukan sebagai pendukung jalannya proses bisnis dengan beberapa tahapan yang disebut siklus manajemen proses bisnis atau BPM *lifecycle* sebagai siklus berkelanjutan yang terdiri dari beberapa fase seperti Gambar 1 [7].



Gambar 1. BPM *life cycle*

B. Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis bermanfaat untuk memudahkan dalam memahami alur proses bisnis di organisasi. Biasanya pemodelan proses bisnis diartikan sebagai kumpulan pekerjaan dan dokumentasi dari satu unit organisasi atau perusahaan [6]. Penggambaran gabungan dari suatu pekerjaan atau aktivitas dengan diagram yang menunjukkan urutan kegiatan secara runtut dengan fokusannya berupa proses dan tindakan [9]. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa pemodelan proses bisnis

dilakukan untuk memetakan dan memodelkan proses dari seluruh alur kerja atau aktivitas tiap pekerjaan yang berjalan dalam organisasi maupun perusahaan. Pada instansi pemerintahan, pemerintah juga wajib untuk melakukan penyusunan peta proses bisnis sebagai pemodelan atau gambaran alur kerja. Peraturan terkait penyusunan peta proses bisnis bagi instansi pemerintah tersebut telah diterapkan dalam PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018.

C. *Business Process Modeling Nation (BPMN)*

Business Process Modeling Nation atau disingkat dengan BPMN, yaitu standarisasi untuk penggambaran suatu proses bisnis. BPMN menggambarkan suatu bisnis proses diagram yang isinya berupa rangkaian alur aktivitas untuk mendefinisikan urutan kerja dengan tujuan utama berupa menyajikan simbol-simbol yang dapat mempermudah seluruh orang ketika menggunakannya dalam proses bisnis [10]. Penggunaan BPMN menggunakan simbol-simbol yang dirancang khusus untuk menghubungkan serangkaian proses sebagai pertukaran pesan yang mengalir antar proses dalam sekumpulan kegiatan sehingga saling berhubungan [11]. Adapun dalam BPMN terdapat 4 kategori elemen, yaitu *flow objects*, *connecting objects*, *swimlanes* serta *artifacts* [10].

D. *Flowchart*

Flowchart adalah bagan alir yang berguna untuk mengilustrasikan suatu proses atau alur perencanaan berupa diagram. Secara umum *flowchart* berfungsi untuk menganalisis, mendesain, mendokumentasikan proses atau program di berbagai bidang yang menggambarkan situasi saat ini dan yang akan terjadi serta mampu memperjelas alur. *Flowchart* terdiri dari berbagai macam simbol-simbol yang memiliki arti atau deskripsi tersendiri. Adapun simbol-simbol *flowchart*, yaitu *input/output*, proses, anak panah, terminator, keputusan (*decision*) serta dokumen [12].

E. Penyusunan Peta Proses Bisnis

Pada lembaga pemerintahan untuk penyusunan proses bisnis dapat dikerjakan mengacu dengan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018. Peraturan tersebut berisi mengenai penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah. Penyusunan ini digunakan oleh pemerintah sebagai pedoman untuk menggambarkan relasi kerja yang efektif serta efisien pada seluruh elemen agar kinerja yang dihasilkan sesuai dengan tujuan organisasi. Seluruh lembaga pemerintahan dari pemerintah pusat hingga daerah perlu melakukan penyusunan peta proses bisnis sesuai dengan dokumen renstra atau renja organisasi dengan menggunakan *Business Process Modeling Nation* yang dipetakan berdasarkan beberapa level mulai dari level 0, level 1 hingga level ke-(n) [4]. Adapun tahapan untuk penyusunan peta proses bisnis pada instansi pemerintah yang digunakan, yaitu tahap persiapan dan perencanaan, tahap pengembangan, tahap penerapan/implementasi, tahap pemantauan dan evaluasi [4].

F. Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur memiliki arti lain sebagai instruksi tertulis yang isinya mengenai

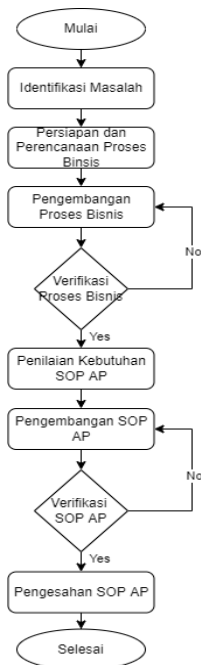
berbagai proses penyelenggaraan aktivitas dari suatu organisasi, aktivitasnya tersebut terdeskripsi secara jelas dilakukan kapan serta oleh siapa dalam prosesnya dan SOP sangat dibutuhkan pada setiap organisasi untuk memudahkan dalam pelaksanaan kerja [13]. Selain pada organisasi atau perusahaan, pemerintah juga perlu memiliki standar operasional prosedur untuk menunjang aktivitasnya. Dalam pemerintahan SOP yang digunakan, yaitu standar operasional prosedur administrasi pemerintahan (SOP AP). SOP AP adalah standar bagi keseluruhan proses dari pengelolaan keadministrasian atau pelayanan pemerintahan yang dibuat berdasarkan peraturan yang berlaku dan untuk SOP AP, pemerintah telah mengatur terkait tata cara dan informasi penyusunannya sesuai dengan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 [5].

G. Penyusunan SOP AP

Penyusunan standar operasional prosedur di instansi pemerintahan mengacu pada PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 sebagai panduan kepada seluruh lembaga pemerintah terkait SOP AP yang berlaku sesuai dengan peran dan fungsi aparat pemerintah. Selain itu, peraturan ini dibuat untuk instansi pemerintahan agar dapat melakukan pendokumentasian alur kerja dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi. Dalam penyusunan SOP AP dilakukan menggunakan *flowchart*. Namun, terdapat beberapa format yang berbeda dari format umum, dimana SOP AP hanya menggunakan lima simbol *flowcharts* untuk diagram alir bercabangnya yang berupa terminator, *process*, *decision*, *arrow* dan *off-page connector* serta format pemisahan pelaksanaan dengan kata kerja aktif sebagai penulisan kegiatannya [5]. Adapun pembuatan SOP AP juga sedikit berbeda dengan SOP biasa. Perbedaan tersebut terdapat pada simbol *flowchart* yang digunakan dan juga dalam penyusunannya SOP AP memiliki kelengkapan format tersendiri. Adapun tahap dalam penyusunan SOP AP, yaitu tahap persiapan, tahap penilaian kebutuhan SOP AP, tahap pengembangan SOP AP, tahap penerapan, serta tahap *monitoring* dan evaluasi [5].

III. METODE PENELITIAN

Penelitian secara garis besar dikerjakan dengan beberapa tahapan mengacu pada PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 dan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012. Hal ini dilakukan sesuai peraturan pemerintahan yang berlaku pada seluruh instansi pemerintah pusat maupun daerah, termasuk Kelurahan Sepinggan sebagai perangkat daerah. Berikut ini merupakan urutan tahapan dari penelitian yang direpresentasikan dalam bentuk diagram *flowchart* pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Adapun langkah awal dalam penelitian ini, yaitu identifikasi masalah untuk mengetahui secara garis besar permasalahan yang terjadi sehingga didapatkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian, lalu melakukan persiapan dan perencanaan proses bisnis dengan mengumpulkan terkait data maupun informasi yang dibutuhkan untuk pemodelan proses bisnis melalui analisis dokumen rencana strategi sehingga diketahui gambaran secara keseluruhan aktivitas atau kegiatan apa saja yang ada dan dijalankan oleh Kelurahan Sepinggan serta dilakukan juga wawancara kepada *process owner* untuk mengetahui dan mengumpulkan informasi lebih lanjut terkait proses kerja hasil pengkajian. Kemudian dilakukan pengembangan proses bisnis dengan memodelkan proses bisnis yang dipetakan menjadi beberapa level dari level 0, 1 hingga 2 menggunakan BPMN pada aplikasi Bizagi Modeller. Hasil dari pengembangan model proses bisnis tersebut dilakukan verifikasi juga oleh *process owner*, apabila verifikasi tidak disetujui maka kembali ke tahap pengembangan proses bisnis, namun jika telah disetujui maka selanjutnya melakukan penilaian kebutuhan SOP AP dengan mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP AP sesuai format pada tabel yang terdapat pada PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012. Setelah itu dilakukan pengembangan SOP AP sesuai daftar kebutuhan yang didapat pada tahap sebelumnya, SOP AP akan disusun dan distandarisasikan dengan menyusun halaman prosedur berupa identitas SOP AP dan diagram alir menggunakan flowchart yang memuat gambaran alur kerja dari awal hingga akhir. Ketika seluruh SOP AP telah selesai dilanjutkan dengan memverifikasi SOP tersebut oleh *process owner* masing-masing bidang, tetapi jika verifikasi tidak disetujui maka kembali ke tahap pengembangan SOP AP dengan menyusun kembali perbaikannya. Terakhir, langkah yang dilakukan adalah melakukan pengesahan SOP AP

dengan pemberian tanda tangan beserta stempel instansi. Ketika telah dilakukan pengesahan maka SOP AP diserahkan dan dapat menjadi pedoman bagi Kelurahan Sepinggan dalam menjalankan tugasnya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

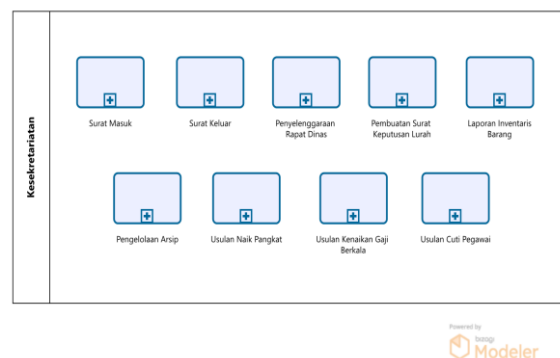
Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kelurahan Sepinggan, maka dilakukan penyusunan proses bisnis dan SOP AP sesuai dengan beberapa tahapan dalam metodologi penelitian untuk bidang kesekretariatan, bidang pemerintahan dan pelayanan publik, bidang pemberdayaan masyarakat, serta bidang ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup pada Kelurahan Sepinggan.

A. Persiapan dan Perencanaan Proses Bisnis

Pada tahap ini dilakukan pengkajian berdasarkan analisis dan telaah dokumen Rencana Strategis dan wawancara *process owner*. Dari telaah Renstra, maka didapatkan sepuluh butir program yang dilakukan oleh Kelurahan Sepinggan, sepuluh butir ini diturunkan dari dua sasaran yang mengacu pada dua tujuan dari Kelurahan Sepinggan. Selain itu, dilakukan juga wawancara oleh *process owner* untuk mengetahui aktivitas yang dijalankan oleh Kelurahan Sepinggan sesuai kondisi saat ini. Kemudian antara telaah renstra dan wawancara dikelompokkan lagi sehingga diperoleh 34 daftar proses. Hasil telaah renstra dan wawancara digunakan untuk mempermudah dalam penggambaran peta proses bisnis yang dibedakan menjadi beberapa level, yaitu level 0, level 1 dan level 2.

B. Pengembangan Proses Bisnis

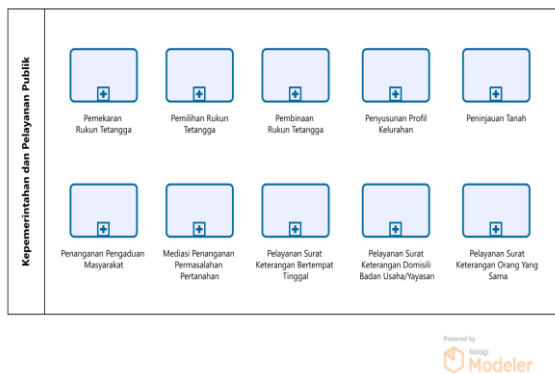
Setelah dilakukan pemetaan, maka selanjutnya dilakukan pengembangan proses bisnis sesuai dengan jumlah proses hasil pemetaan, yaitu sebanyak 34 proses yang akan dimodelkan ke dalam BPMN. Peta proses bisnis level 0 berisi bagian paling umum dari proses bisnis yang ada di Kelurahan Sepinggan baik proses pendukung maupun proses utama, sedangkan peta proses bisnis level 1 berisikan proses-proses lebih detail dari pemetaan proses bisnis level 0 yang dikelompokkan sesuai masing-masing bidang pada Kelurahan Sepinggan.



Gambar 3. Peta Proses Bisnis Level 1 Bidang Kesekretariatan

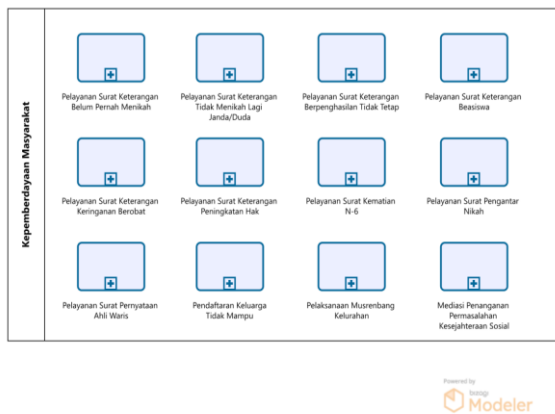
Gambar 3 merupakan proses bisnis level ke-1 di bagian kesekretariatan yang berisikan 9 sub proses didalamnya terdiri dari surat masuk, surat keluar, penyelenggaraan rapat dinas, pembuatan surat

keputusan lurah, laporan inventaris barang, pengarsipan dokumen, usulan naik pangkat, usulan kenaikan gaji berkala dan usulan cuti pegawai.



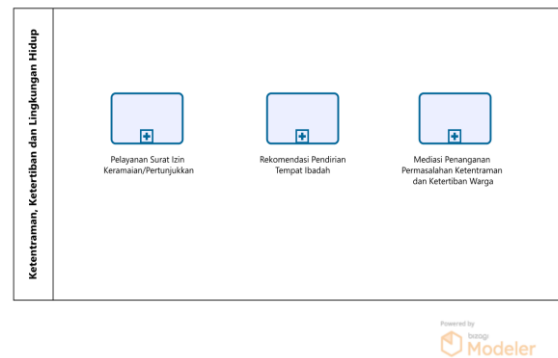
Gambar 4. Peta Proses Bisnis Level 1 Bidang Kepemerintahan dan Pelayanan Publik

Gambar 4 merupakan pemodelan proses bisnis level ke-1 di bagian pemerintahan dan pelayanan publik dengan berisikan 10 sub proses yang didalamnya terdiri dari pemekaran rukun tetangga, pemilihan rukun tetangga, pembinaan rukun tetangga, penyusunan profil kelurahan, peninjauan tanah, penanganan pengaduan masyarakat, mediasi penanganan permasalahan pertanahan, pelayanan surat keterangan bertempat tinggal, pelayanan surat keterangan domisili badan usaha/yayasan, dan pelayanan surat keterangan orang yang sama.



Gambar 5. Peta Proses Bisnis Level 1 Kepemberdayaan Masyarakat

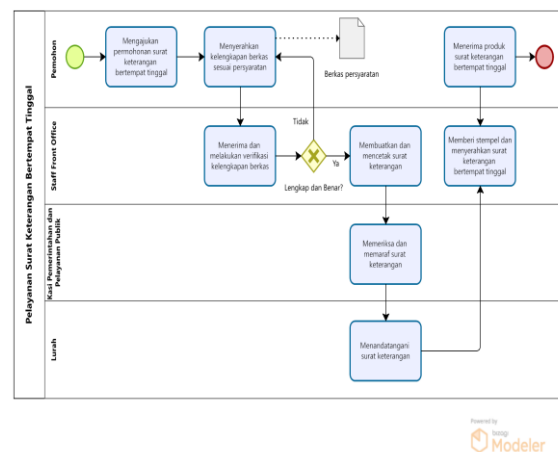
Gambar 5 merupakan proses bisnis level ke-1 di bagian pemberdayaan masyarakat yang berisikan 12 sub proses yang didalamnya terdiri dari pelayanan surat keterangan belum pernah menikah, pelayanan surat keterangan tidak menikah lagi janda/duda, pelayanan surat keterangan berpenghasilan tidak tetap, pelayanan surat keterangan beasiswa, pelayanan surat keterangan keringanan berobat, pelayanan surat keterangan peningkatan hak, pelayanan surat keterangan kematian N-6, pelayanan surat pengantar nikah, pelayanan surat pernyataan ahli waris, pendaftaran keluarga tidak mampu, pelaksanaan musrenbang dan mediasi penanganan permasalahan kesejahteraan sosial.



Gambar 6. Peta Proses Bisnis Level 1

Ketentraman, Ketertiban dan Lingkungan Hidup
Gambar 6 merupakan proses bisnis level ke-1 di bagian ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup yang berisikan 3 sub proses yang didalamnya terdiri dari pelayanan surat izin keramaian/pertunjukan, rekomendasi pendirian tempat ibadah serta mediasi penanganan permasalahan ketentraman dan ketertiban.

Setelah dilakukan penyusunan peta proses level 1, maka selanjutnya memodelkan peta proses bisnis level 2 yang berisikan gambaran alur kerja suatu prosedur mulai dari aktivitas awal hingga akhir. Pada Gambar 7 menjadi salah satu proses bisnis yang dimodelkan pada Kelurahan Sepinggan, yaitu proses bisnis pelayanan surat keterangan bertempat tinggal. Proses bisnis ini dibuat dengan tujuan untuk menghasilkan surat keterangan bertempat tinggal bagi masyarakat pendatang yang bertempat tinggal di daerah tertentu sebagai persyaratan kerja atau pendaftaran pendidikan atau keperluan lainnya.



Gambar 7. Peta Proses Bisnis Level 2 Pelayanan Surat Keterangan Bertempat Tinggal

Gambar 7 menunjukkan proses bisnis level 2 dari pelayanan surat keterangan bertempat tinggal yang terdapat delapan kegiatan, dimulai dari Pemohon mengajukan permohonan, lalu menyerahkan kelengkapan berkas, kemudian *Staff front office* akan menerima dan memverifikasi berkas. Dimana terdapat sebuah *gateway* untuk pengambilan keputusan, jika dalam pemverifikasian berkas belum lengkap atau benar maka akan kembali ke proses sebelumnya yaitu pemohon menyerahkan berkas kembali. Namun jika sudah lengkap dan benar akan lanjut ke proses *Staff*

front office membuatkan serta mencetak surat yang kemudian diperiksa dan dilakukan paraf oleh Kasi pemerintahan dan pelayanan publik. Setelah itu, Lurah akan menandatangani surat. Ketika surat telah selesai diproses persetujuannya oleh Kasi dan Lurah, maka selanjutnya kembali ke *Staff* untuk dilakukan legalisasi dengan memberikan stempel surat dan terakhir surat diserahkan kepada Pemohon.

C. Verifikasi Proses Bisnis

Hasil dari pengembangan proses bisnis yang telah dimodelkan, selanjutnya dilakukan verifikasi oleh *process owner*, yaitu Kepala Seksi masing-masing bidang satuan kerja. Verifikasi dilakukan untuk mengecek kesesuaian antara proses bisnis yang dimodelkan dengan proses yang sebenarnya terjadi. Ketika verifikasi dilakukan dan proses bisnis yang dibuat dinyatakan telah benar dan sesuai, maka *process owner* akan menandatangani lembar verifikasi proses bisnis. Verifikasi proses bisnis dilakukan sebanyak dua kali karena terdapat beberapa model proses bisnis yang alur prosesnya salah atau kurang tepat sehingga perlu dihilangkan maupun ditambahkan. Sesuai dengan pemetaan dan pengembangan proses bisnis, maka diperoleh 34 proses yang dilakukan verifikasi.

D. Penilaian Kebutuhan SOP AP

Ketika pengembangan proses bisnis selesai, maka lanjut ke tahap penilaian kebutuhan SOP AP. Tahap ini dilakukan untuk menentukan proses kerja yang sebelumnya telah dimodelkan ke dalam model proses bisnis yang selanjutnya akan distandarisasi dan dibuatkan standar operasional prosedur administrasi pemerintahannya. Untuk penilaian kebutuhan SOP AP menggunakan tabel yang berisi beberapa aspek kriteria sesuai dengan kaidah PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012. Adapun format tabel penilaian kebutuhan SOP AP dapat dilihat pada Tabel 1. Penilaian kebutuhan SOP AP dilakukan dengan menilai tingkat kebutuhan agar penyusunan SOP AP dapat berfokus pada kegiatan-kegiatan yang penting bagi Kelurahan Sepinggan. Dari tahap penilaian kebutuhan SOP AP ini di perolehlah daftar SOP yang akan disusun pada Kelurahan Sepinggan, yaitu sebanyak 34 prosedur dari empat bidang yang perlu dilakukan penyusunan SOP AP.

Tabel 1 Penilaian Kebutuhan SOP AP

Bidang	No	Prosedur	Prioritas Kebutuhan
Kesekretariatan	1	Surat masuk	Penting
	2	Surat keluar	Penting
	3	Penyelenggaraan rapat dinas	Penting
	4	Pembuatan surat keputusan lurah	Penting
	5	Laporan inventaris barang	Penting
	6	Pengelolaan arsip	Penting
	7	Usulan naik pangkat	Penting
	8	Usulan kenaikan gaji berkala	Penting
	9	Usulan cuti pegawai	Penting
Kepemerintahan dan Pelayanan	10	Pemekaran RT	Penting
	11	Pemilihan RT	Penting

Bidang	No	Prosedur	Prioritas Kebutuhan
Publik	12	Pembinaan RT	Penting
	13	Penyusunan profil kelurahan	Penting
	14	Peninjauan tanah	Penting
	15	Penanganan pengaduan masyarakat	Penting
	16	Mediasi penanganan permasalahan pertanahan	Penting
	17	Pelayanan surat keterangan bertempat tinggal	Penting
	18	Pelayanan keterangan domisili badan usaha/yayasan	Penting
	19	Pelayanan surat keterangan orang yang sama	Penting
	Kepemberdayaan Masyarakat	20	Pelayanan surat keterangan belum menikah
21		Pelayanan surat keterangan penghasilan tidak tetap	Penting
22		Pelayanan surat pengantar nikah	Penting
23		Pelayanan surat keterangan tidak menikah lagi janda/duda	Penting
24		Pelayanan surat pernyataan ahli waris	Penting
25		Pelayanan surat keterangan beasiswa	Penting
26		Pelayanan surat keterangan keringanan berobat	Penting
27		Pelayanan surat keterangan peningkatan hak	Penting
28		Pelayanan surat keterangan kematian N-6	Penting
29		Pendaftaran keluarga tidak mampu	Penting
30		Pelaksanaan musrenbang kelurahan	Sangat Penting
31		Mediasi penanganan permasalahan kesejahteraan sosial	Penting
Ketentraman, Ketertiban dan Lingkungan Hidup	32	Pengantar izin keramaian / pertunjukkan	Penting
	33	Rekomendasi pendirian tempat ibadah	Penting
	34	Mediasi penanganan permasalahan ketentraman dan ketertiban warga	Penting

E. Pengembangan SOP AP

Setelah dilakukan penilaian kebutuhan SOP, maka didapatkan sebanyak 34 SOP AP yang perlu disusun sesuai kebutuhan hasil dari penilaian *process owner*. Pada tahap pengembangan ini dilakukan penyusunan halaman prosedur berupa identitas SOP AP dan diagram alir menggunakan flowchart yang memuat gambaran alur kerja dari awal hingga akhir dengan format SOP AP pada PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012. Karena mengacu dengan kaidah PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP yang akan dilakukan pengembangan meliputi, unsur dokumentasi dan unsur prosedur. Unsur dokumentasi isinya berupa halaman judul atau *cover* yang berguna sebagai identitas dan pengenalan dari dokumen, sehingga ketika pertama kali melihat dapat diketahui bahwa dokumen tersebut merupakan dokumen SOP AP Kelurahan Sepinggan. Sedangkan unsur prosedur

terdiri dari bagian lembar identitas dan bagian *flowchart*. Unsur prosedur ini menjadi isi utama dalam dokumen SOP AP. Adapun gambaran untuk penjelasan lebih detail dari bagian identitas SOP AP dan bagian *flowchart* dapat dilihat pada Gambar 8 dan 9.

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Staff Front Office	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik	Lurah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan permohonan surat keterangan bertempat tinggal	○					1 menit	Pemohonan	
2.	Menyerahkan kelengkapan berkas sesuai persyaratan	□				Surat pengantar RT, FC KTP dan KK pemohon, Surat keterangan kuliah / kerja / KK penjamin, Pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang warna merah	1 menit	Berkas	
3.	Menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas			◇		Berkas persyaratan	10 menit	Berkas lengkap	
4.	Membuatkan dan mencetak surat keterangan			□		File template surat keterangan	10 menit	Surat keterangan dicetak	

Gambar 8. Bagian Flowchart SOP AP

Gambar 8 menunjukkan alur dari proses yang ada pada SOP. Lembar bagian *flowchart* terdiri dari kegiatan, pelaksana, mutu baku, dan lain-lain.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Staff Front Office	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik	Lurah	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Memeriksa dan memaraf surat keterangan			□		Surat keterangan yang telah dicetak	3 menit	Surat keterangan diperiksa	
6.	Menandatangani surat keterangan			□		Surat keterangan yang telah diperiksa dan paraf	2 menit	Surat keterangan ditandatangani	
7.	Memberi stempel dan menyerahkan surat keterangan bertempat tinggal			□		Surat keterangan yang telah ditandatangani Lurah	2 menit	Surat keterangan dilegalisasi	
8.	Menerima produk surat keterangan bertempat tinggal	○				Surat keterangan yang telah dilegalisasi	1 menit	Surat keterangan bertempat tinggal	

Gambar 9. Bagian Flowchart SOP AP (Lanjutan)

F. Verifikasi SOP AP

Setelah itu, apabila seluruh prosedur telah didokumentasi dan distandarisasikan, selanjutnya melakukan verifikasi dokumen SOP AP. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui terkait penyusunannya apakah terdapat kesalahan penulisan maupun kesalahan pada prosesnya. Verifikasi SOP AP diperiksa secara langsung oleh *process owner*, yaitu Kepala Seksi masing-masing bidang satuan kerja. Pada Kelurahan Sepinggang terdapat 34 SOP AP yang diverifikasi dan dilakukan sebanyak satu kali, karena alur proses telah jelas sesuai gambaran dari pemodelan proses bisnis. Hanya saja dari hasil verifikasi perlu menambahkan beberapa informasi tambahan. Ketika verifikasi SOP AP dinyatakan telah benar dan sesuai, maka *process owner* akan menandatangani lembar verifikasi SOP AP.

G. Pengesahan SOP AP

Hasil pengembangan atau penyusunan SOP AP yang telah dibuat dan diverifikasi, selanjutnya akan disahkan sebagai bentuk bahwa SOP AP tersebut

telah disetujui dan dilegalisasi. Pengesahan dilakukan oleh kepala pimpinan dengan pemberian tanda tangan beserta stempel instansi pada bagian lembar identitas SOP AP dalam masing-masing proses yang telah distandarkan. Ketika dokumen SOP AP telah dilakukan pengesahan, selanjutnya SOP AP diserahkan dan dapat menjadi pedoman bagi Kelurahan Sepinggang dalam menjalankan tugasnya.

V. KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penyusunan proses bisnis dilakukan dengan pemetaan proses dari level 0, level 1 hingga level 2 dan menghasilkan sebanyak 34 proses bisnis baru yang dimodelkan dalam bentuk BPMN sesuai kaidah aturan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 serta diverifikasi oleh *process owner* (Kepala Seksi masing-masing bidang satuan kerja) sebanyak dua kali untuk dilakukan perbaikan terhadap alur proses bisnisnya, lalu dari hasil penilaian kebutuhan SOP AP terdapat 34 proses yang dikembangkan dan didokumentasikan ke dalam bentuk SOP AP berdasarkan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 dengan verifikasi sebanyak satu kali oleh *process owner* berupa penambahan informasi dasar hukum. Kemudian SOP yang telah disusun dilakukan pengesahan dokumen oleh Kepala Pimpinan dengan pemberian tanda tangan dan stempel instansi. Harapannya dari proses bisnis dan SOP AP yang telah dibuat dapat diimplementasikan oleh Kelurahan Sepinggang serta pada penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan dengan melakukan *monitoring* dan evaluasi kembali secara berkala setiap satu tahun sekali terhadap dokumentasi proses bisnis dan SOP AP pada Kelurahan Sepinggang, renstra baru, perubahan struktur organisasi ataupun pembaharuan regulasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Yudhanto and Laksmi, "Analisis proses bisnis kurasi data penelitian di Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 17, no. 2, pp. 223–237, 2021, doi: <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.2411>.
- [2] H. Stiyawan, M. Mansur, and V. M. M. Noor, "Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit 'X' Malang," *Ekspektra J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 2, pp. 01–16, 2018, doi: 10.25139/ekt.v2i1.641.
- [3] R. A. Rahmah, "STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SEKSI DISIPLIN DAN PENGEMBANGAN APARATUR PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KOTA PARIAMAN," UNIVERSITAS ANDALAS, 2018.
- [4] KEMENPANRB RI, "PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH," 2018.
- [5] KEMENPANRB RI, "PERATURAN MENTERI

PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN,” 2012.

- [6] Z. Ahmad, “PEMODELAN PROSES BISNIS Penjelasan Associations pada BPMN,” 2020.
- [7] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, and H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*. Berlin Heidelberg: Springer, 2013.
- [8] R. K. Ningtias, F. Pulansari, and K. R. Hayati, “Penerapan Business Process Management (BPM) (Studi Kasus: Proses Bisnis Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services),” *J. Teknol.*, vol. 11, no. 1, pp. 65 – 71, 2018.
- [9] L. P. Dewi, U. Indahyanti, and Y. Hari, “Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram Uml Dan Bpmn (Studi Kasus Frs Online),” *Informatika*, pp. 1–9, 2017.
- [10] Y. Yudhanto, “Pengantar BPMN : Business Process Modeling Notation,” *IlmuKomputer.Com*, pp. 1–8, 2016.
- [11] M. Weske, *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*, Second Edi. Berlin/Heidelberg, Germany: Springer, 2012.
- [12] E. Rahayu, W. M. Kifti, Rohminatin, and Santoso, *Analisis Proses Bisnis*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [13] R. Siburian, S. Lukman, and L. Kurniawati, “ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MENTENG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT PROVINSI DKI JAKARTA,” *J. Ekbang*, vol. 3, pp. 1–19, 2020.