



WALIKOTA PAGAR ALAM

PROVINSI SUMATERA SELATAN

PERATURAN WALIKOTA PAGAR ALAM

NOMOR 34 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA PAGAR ALAM,

- Menimbang : a. bahwa peta proses bisnis adalah suatu diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan;
- b. bahwa dalam rangka penataan ketatalaksanaan sebagai salah satu unsur perubahan dalam Reformasi Birokrasi guna mewujudkan Pemerintah Daerah yang tepat fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses, diperlukan pedoman penyusunan peta proses bisnis Pemerintah Kota Pagar Alam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Pagar Alam dalam Peraturan Walikota;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
8. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pagar Alam (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pagar Alam (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2020 Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Kota adalah Kota Pagar Alam.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Pagar Alam.
3. Walikota adalah Walikota Pagar Alam.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pagar Alam dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan

- tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.
6. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program dan kegiatan dari Perangkat Daerah.
 7. Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil/kinerja Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.
 8. Evaluasi adalah kegiatan mempelajari kejadian, memberikan solusi untuk suatu masalah, rekomendasi yang harus dibuat, menyarankan perbaikan.
 9. Supplier adalah unit organisasi yang menyediakan input untuk suatu proses.
 10. Input adalah sumber daya yang akan digunakan dalam suatu proses.
 11. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah input menjadi output.
 12. Output adalah sumber daya yang dihasilkan dari suatu proses.
 13. Customer adalah unit organisasi yang menerima output dari suatu proses.

Pasal 2

Pedoman Penyusunan Proses Bisnis merupakan acuan bagi Perangkat Daerah untuk menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Pasal 3

- (1) Pedoman penyusunan Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Pagar Alam tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (2) Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota dilaporkan kepada Walikota.

BAB II

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 4

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Pagar Alam.

Ditetapkan di Pagar Alam
pada tanggal 31 oktober 2022

WALIKOTA PAGAR ALAM,

dto

ALPIAN MASKONI

Diundangkan di Pagar Alam

pada tanggal 31 oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAGAR ALAM,

dto

SAMSUL BAHRI

BERITA DAERAH KOTA PAGAR ALAM TAHUN 2022 NOMOR 34

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA PAGAR ALAM
NOMOR 34 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES
BISNIS PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS
PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan prioritas utama pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan Aparatur Sipil Negara yang lebih profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem, dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Efektivitas dan efisiensi birokrasi sangat terkait dengan proses bisnis yang digunakan oleh birokrasi dalam menghasilkan output dan outcome. Proses bisnis yang berbelit-belit dan tumpang-tindih antara satu unit organisasi dengan unit organisasi yang lain akan membuat organisasi menjadi lambat untuk bekerja. Oleh karena itu, setiap unit organisasi memerlukan peta proses bisnis yang mampu menggambarkan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Peta proses bisnis merupakan aset terpenting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam

penyusunan peta proses bisnis untuk memastikan akurasi dan kelengkapan dari proses bisnis yang digambarkan sesuai dengan rencana strategis organisasi.

Maksud, Tujuan dan Manfaat

Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Perangkat Daerah untuk menyusun peta proses bisnis di lingkungan instansinya guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.

Sedangkan tujuan penyusunan peta bisnis proses agar setiap Perangkat Daerah :

- a. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
- b. mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan; dan
- c. memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan. Aset pengetahuan ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia serta penilaian kinerja.

Adapun manfaat dari peta proses bisnis adalah :

- a. mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan
- b. memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

1.2. Ruang Lingkup

Penyusunan peta proses bisnis dilaksanakan oleh seluruh Perangkat Daerah. Ruang lingkup penyusunan peta proses bisnis ini meliputi seluruh kegiatan instansi di lingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam sesuai dengan dokumen rencana strategis dan rencana kerja organisasi.

BAB II

PRINSIP PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Penyusunan peta bisnis proses harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. definitif, yakni suatu peta proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
- b. urutan, yakni suatu peta proses bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai ruang dan waktu;
- c. pelanggan atau pengguna layanan, yakni pelanggan akhir menerima hasil dari proses lintas unit organisasi;
- d. nilai tambah, yakni transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
- e. keterkaitan, yakni suatu proses tidak dapat berdiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
- f. fungsi silang, yakni suatu proses mencakup hasil kerja sama beberapa fungsi dalam satu organisasi;
- g. sederhana representatif, yakni mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana; dan
- h. konsensus subyektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup Perangkat Daerah yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.

BAB III

TAHAPAN PENYUSUNAN

Pemodelan proses : pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

3.1. Tahap Persiapan dan Perencanaan

Langkah awal penyusunan peta proses bisnis yaitu melakukan inventarisasi rencana kerja jangka panjang, rencana kerja tahunan, visi, misi, tujuan, dan sasaran Perangkat Daerah sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas (proses kerja) yang ada dalam Perangkat Daerah tersebut. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan kedalam

kelompok (folder) kegiatan. Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah ada 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi ;
- b. Pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di dalam instansi pemerintah; dan
- c. Pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan.

Dalam tahap persiapan dan perencanaan meliputi pengumpulan informasi dan pengorganisasian.

3.1.1 Pengumpulan Informasi

Tahap pengumpulan informasi terdiri dari informasi primer dan informasi sekunder. Informasi primer adalah informasi yang didapatkan melalui proses wawancara langsung ke penanggung jawab proses. Dalam proses wawancara dengan penanggung jawab proses, perlu didiskusikan mengenai tujuan proses, resiko yang melekat pada pelaksanaan proses, alat kendali yang digunakan untuk mengontrol pencapaian tujuan proses, serta alat ukur yang bisa digunakan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan proses. Informasi sekunder bisa didapatkan melalui dokumen rencana strategis, laporan kinerja, tugas dan fungsi organisasi. Beberapa informasi yang dibutuhkan sebelum menyusun peta proses bisnis antara lain informasi terkait dengan *supplier*, *input*, proses, *output*, dan *customer*. Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengambilan data yang dilakukan. Uraian masing-masing teknik adalah sebagai berikut:

- a. Analisis kausal : telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh.
- b. Klasifikasi proses : memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.

- c. Pemodelan proses : pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

3.1.2 Pengorganisasian

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis, antara lain:

- a. seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis Perangkat Daerah dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) masing-masing Perangkat Daerah yang dipimpin oleh Pimpinan Perangkat Daerah; dan
- b. secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis Perangkat Daerah dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tata laksana.

3.1.3 Tahap Pengembangan

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau *business process mapping*. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representatif, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai proses yang akan dipetakan. Demi memudahkan penggambaran peta proses bisnis, maka peta proses bisnis dapat dibedakan menjadi beberapa level atau tingkatan (level 0, level 1, level 2, dan selanjutnya) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi, dan lintas fungsi.

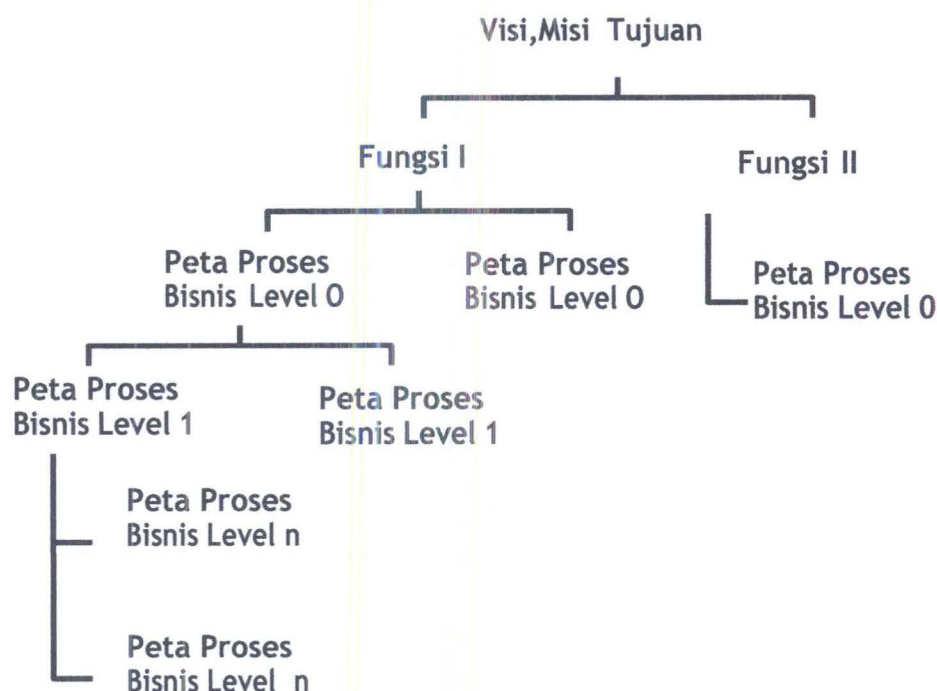
3.1.4 Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan. Penyusunan peta proses bisnis dimulai dari visi misi, dan tujuan yang kemudian diturunkan ke dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya. Masing-masing peta proses bisnis yang teridentifikasi kemudian dijabarkan lebih lanjut ke dalam proses bisnis level berikutnya yang merupakan rangkaian aktivitas yang logis dalam satu proses bisnis tersebut. Jumlah level peta proses bisnis sangat tergantung pada kompleksitas dari masing-masing proses bisnis.

Tahapan untuk penyusunan peta proses bisnis di dalam instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan di petakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan;
- b. mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan; dan
- c. setiap fungsi yang telah diidentifikasi selanjutnya dijabarkan menjadi beberapa proses bisnis untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut.

Hirarki proses bisnis merupakan sebuah rangkaian dari aktifitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat digambarkan berikut ini;



Gambar 1

Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta proses bisnis yang dimiliki Perangkat Daerah berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0, level 1, sampai dengan peta proses bisnis level ke n, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Level 0

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis Perangkat Daerah yang terdiri dari proses bisnis utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu

kepada dokumen rencana strategis organisasi, dokumen tugas dan fungsi organisasi serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

1) Proses Inti

Proses inti merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama. Proses inti memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal Perangkat Daerah;
- b) berpengaruh langsung terhadap keberhasilan Perangkat Daerah dalam mencapai visi, misi dan strategi organisasi; dan
- c) memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

2) Proses Pendukung

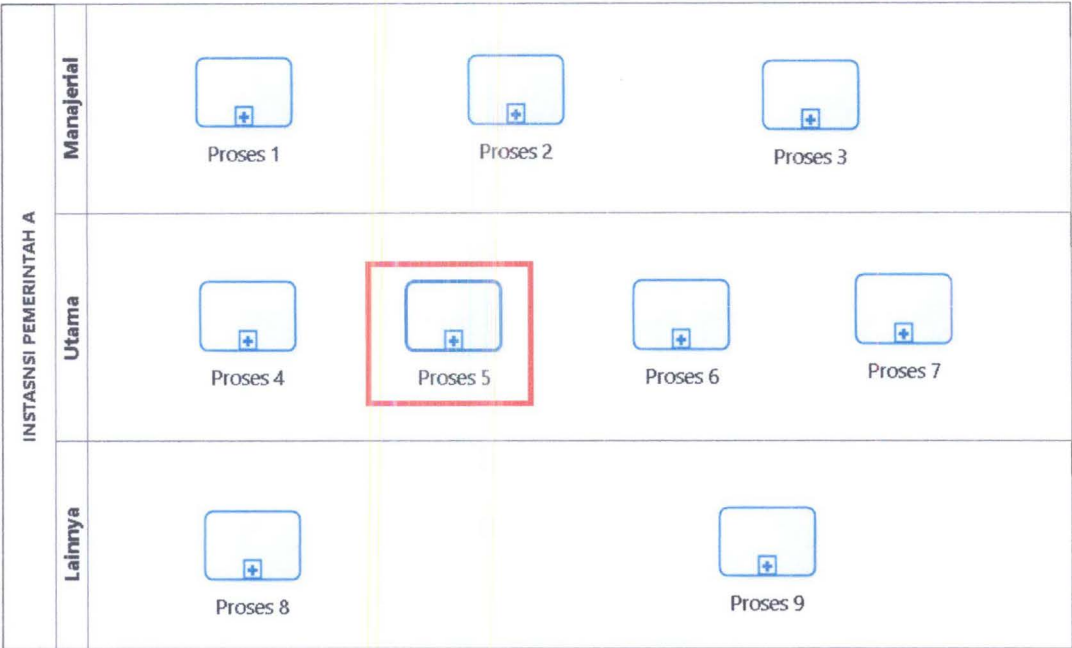
Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu system dan memastikan proses inti berjalan dengan baik.

Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- b) memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

3) Proses Lainnya.

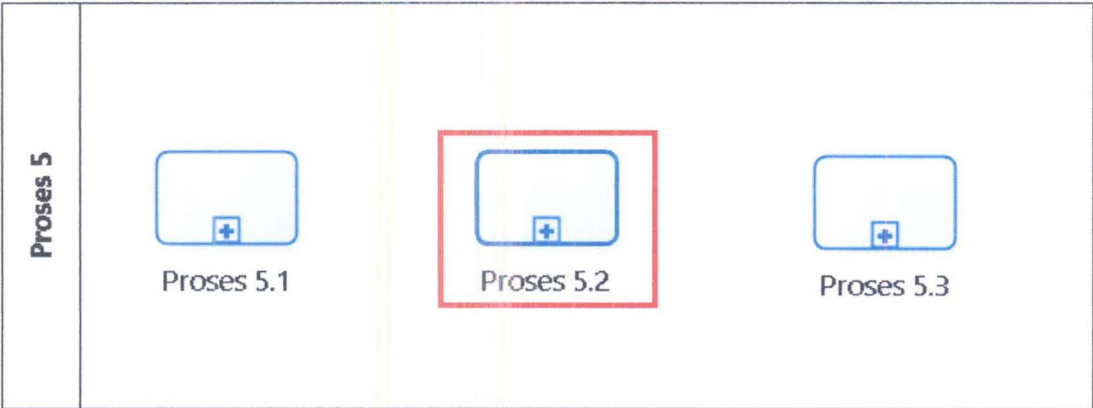
Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal



Gambar 2
Contoh : Peta Proses Bisnis Level 0

b. Level 1

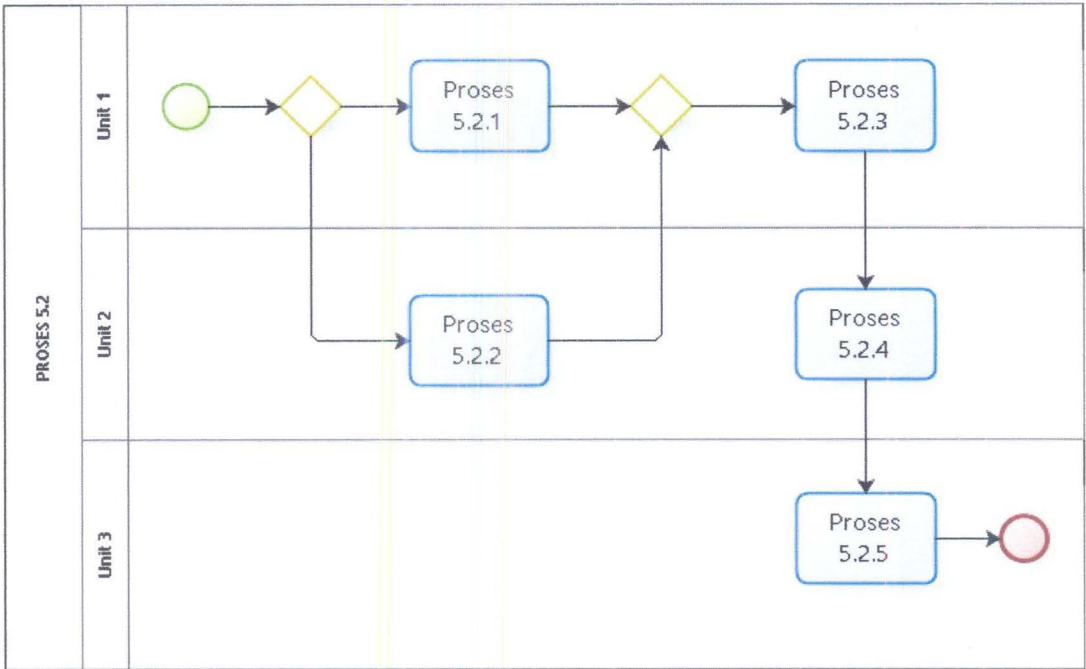
Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.



Gambar 3
Contoh : Peta Proses Bisnis Level 1

c. Level Selanjutnya (Level n)

Merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di Level 1.



Gambar 4

Contoh : Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

3.2 Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta.

Peta proses bisnis yang digambarkan berdasarkan jenis gambar peta terdiri atas peta proses, peta sub proses, peta hubungan, dan peta lintas fungsi. Tahap-tahap yang dapat ditempuh untuk memetakan proses di dalam sebuah organisasi menggunakan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan Perangkat Daerah;
- b. analisis sasaran strategis dalam Rencana Strategis dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- c. kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- d. setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta sub proses;
- e. setiap peta sub proses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (*cross functional*) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu

proses beserta unit organisasi untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (*relationship map*) yang menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap sub proses yang ada; dan

- f. berdasarkan peta lintas fungsi (*cross-functional map*) SOP dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

Penjelasan secara rinci penyusunan peta proses bisnis berdasarkan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

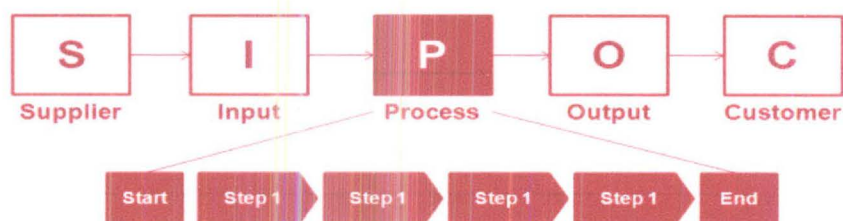
a. Peta Proses

1) Identifikasi Peta Proses.

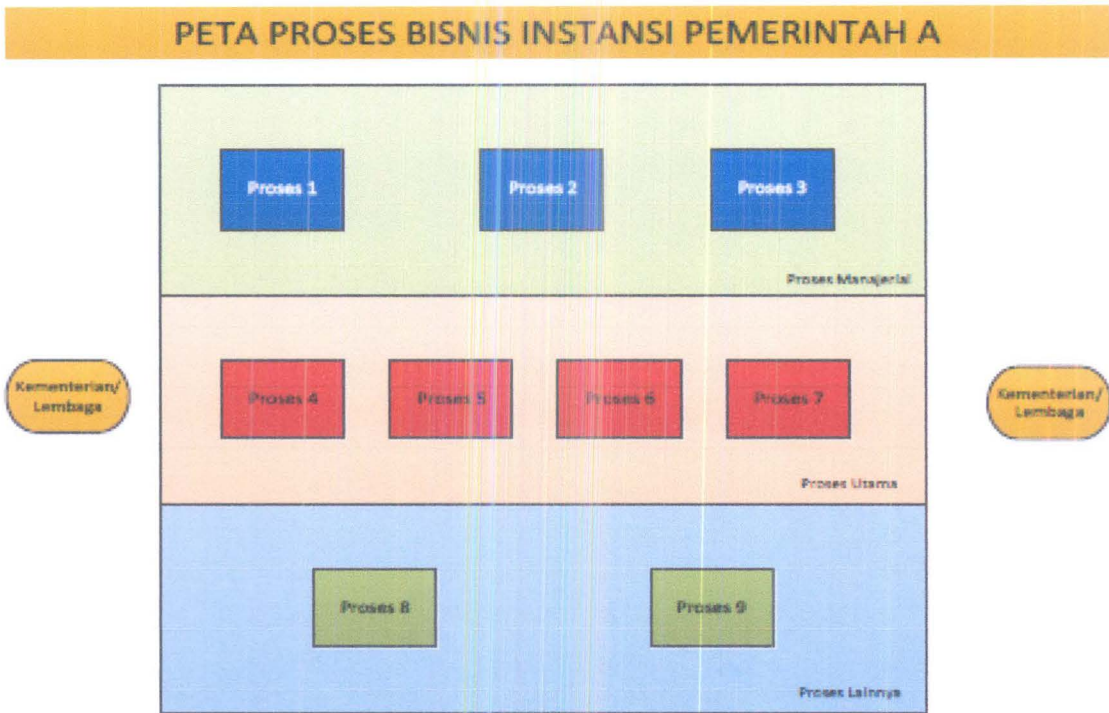
- a) untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
- b) sesudah identifikasi proses inti berikutnya adalah identifikasi proses pendukung yang terdiri dari pendukung utama yang mendukung langsung proses inti dan pendukung umum yang mendukung seluruh proses dalam organisasi;
- c) tahapan berikutnya adalah identifikasi proses-proses yang berhubungan dengan persyaratan standar yang diadopsi; dan
- d) tahapan terakhir adalah memasukkan proses yang berhubungan dengan strategi perusahaan yang akan memicu seluruh operasional organisasi

2) Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat didalamnya.

3) Gambar peta proses dengan prinsip Supplier-Input-Process-Output-Customer (SiPoC).



4) Finalisasi Peta Proses

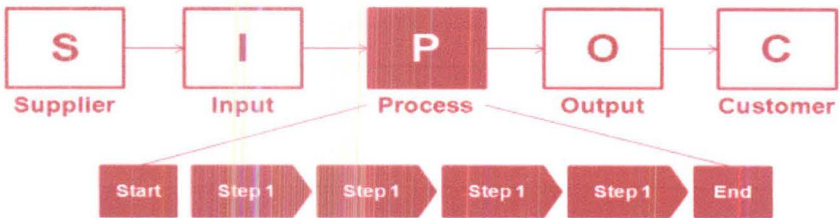


Contoh : Peta Proses Bisnis

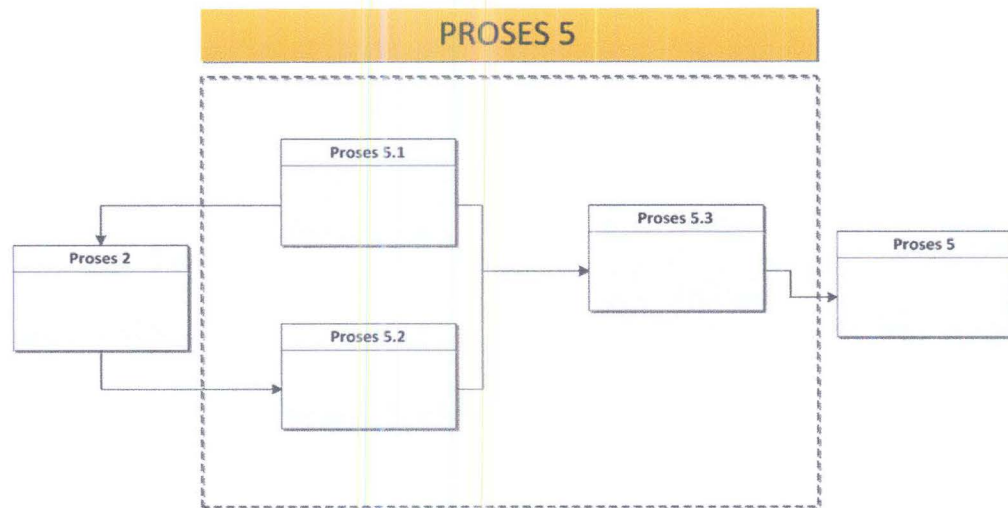
b. Peta Sub Proses

1) Identifikasi Peta Sub Proses

- a) untuk identifikasi peta sub proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan-pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah turunan atau proses lebih teknis dari proses inti kemudian proses pendukung, dan proses lainnya sesuai kebutuhan; dan
 - b) melakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi *sub business process* dan apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum, maka revisi dan lengkapi sub proses yang sudah dilakukan sebelumnya.
- 2) identifikasi pemilik sub proses, pemilik sub proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
- 3) gambar peta sub proses dengan prinsip Supplier-Input-Process-Output- Customer (SiPoC).



- 4) finalisasi peta sub proses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



Gambar 6

Contoh : Peta Sub Proses Bisnis

c. Peta Relasi

Peta relasi (Relationship Map) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam setiap proses yang tergambarkan pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai output yang ditentukan.

- 1) berdasarkan peta proses yang didapatkan pada bagian awal untuk membuat peta relasi, dapat dibuat dengan memasukkan nama-nama unit organisasi yang terlibat di dalam setiap proses dan sub proses;
- 2) peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
- 3) pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta proses dan peta sub proses yang telah dibuat sebelumnya; dan

- 4) melakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan satuan kerja-satuan kerja yang terlibat dalam setiap prosesnya.



Gambar 7

Contoh : Penggambaran Peta Relasi

d. Peta Lintas Fungsi

Peta lintas fungsi (*Cross Functional Map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan *roles*/peran

- 1) tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (baik internal maupun eksternal) untuk

posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut;

Eselon II	
Eselon III	
Unit Teknis	

- 2) identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab masing-masing pihak dalam unit organisasi dan kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*Relationship Map*);

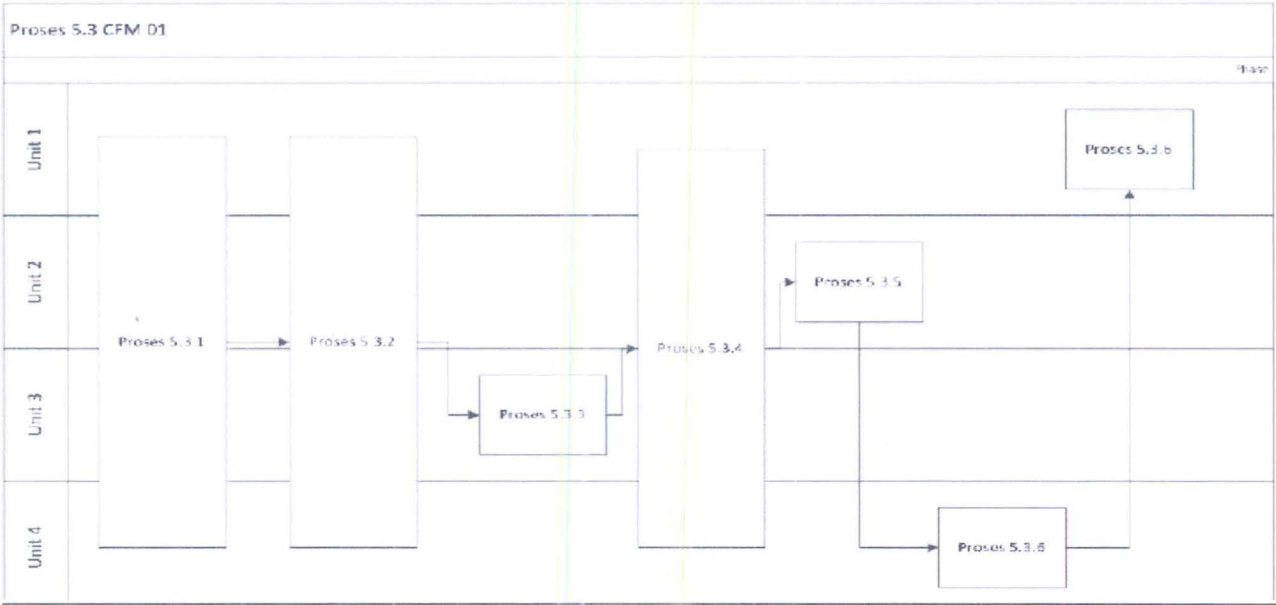
Eselon II	<div><div></div><div></div></div>
Eselon III	<div><div></div><div></div></div>
Unit Teknis	<div><div></div><div></div></div>

- 3) melakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satuan kerja terkait;

Kepala Dinas	<div><div></div><div></div></div>
Eselon III	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Unit Teknis	<div><div></div></div>

4) beri keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta

Kepala Dinas	
Eselon III	B cd
Unit Teknis	E



Gambar 8

Contoh : Penggambaran Peta Lintas Fungsi

3.3 Tahap Penerapan/Implementasi

Penerapan peta proses bisnis dikendalikan oleh unit organisasi yang secara fungsional membidangi tata laksana. Penerapan peta proses bisnis meliputi:

- a. Pengesahan Peta Proses Bisnis.
 - 1) Peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan; dan
 - 2) Pimpinan instansi pemerintah menetapkan peta proses bisnis instansi pemerintah sebagai hasil penyusunan peta proses bisnis dengan surat keputusan.
- b. Pendistribusian Peta Proses Bisnis.

- 1) Pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui *hard copy* dan *soft copy*; dan
 - 2) Unit organisasi pengendali perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai *master file* dari sistem ketatalaksanaan organisasi.
- c. Penyimpanan, Penempatan dan Pemanfaatan Peta Proses Bisnis.
- 1) Semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna; dan
 - 2) Bila terjadi perubahan peta proses bisnis, unit organisasi pengendali wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan mengupdate dengan dokumen yang terbaru,
- d. Perubahan Peta Proses Bisnis.
- 1) Perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan instansi pemerintah;
 - 2) Adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
 - 3) Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
 - 4) Adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
 - 5) Adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

3.4 Tahap Pemantauan dan Evaluasi

Dokumen peta proses bisnis merupakan peta proses bisnis dinamis yang perlu dievaluasi dan dipantau relevansi dan efektivitasnya. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dilaksanakan oleh unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang ketatalaksanaan paling sedikit setahun sekali. Evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan peta proses bisnis Perangkat Daerah dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang mampu memicu kinerja yang diharapkan. Hasil evaluasi atas peta proses bisnis di lingkungan instansinya masing-

masing wajib dilaporkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV PENUTUP

Penyusunan peta proses bisnis merupakan bagian dari penataan tata laksana dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing Perangkat Daerah.

Penyusunan peta proses bisnis menjadi salah satu faktor suksesnya pelaksanaan reformasi birokrasi di Perangkat Daerah. Oleh karena itu, penyusunan peta ini menjadi acuan bagi Perangkat Daerah untuk melakukan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan instansinya masing-masing.

WALIKOTA PAGAR ALAM,

dto

ALPIAN MASKONI