

repository.ub.ac.id

**EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS LAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO MENGGUNAKAN  
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Jesy Thesalonica Mononimbar

NIM: 155150401111094



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2019



# PENGESAHAN

EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO  
MENGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Jesy Thesalonica Mononimbar  
NIM: 155150401111094

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
17 Juli 2019  
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.  
NIP: 197606192006041001

  
Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT.  
NIK: 2016078611281001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



  
Herman Tolle, S.T., M.T.  
NIP: 197408232000121001

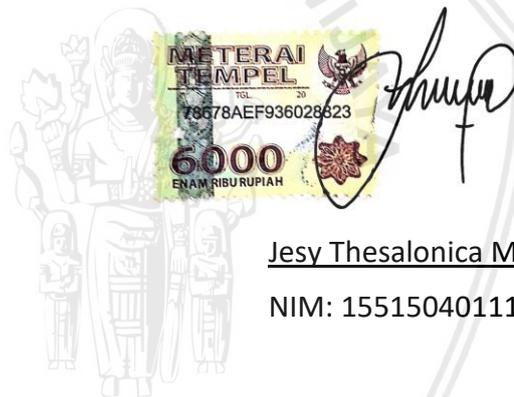


## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 Juli 2019



Jesy Thesalonica Mononimbar

NIM: 155150401111094

## PRAKATA

Puji syukur kepada TUHAN Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan baik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)”. Penelitian ini rampung dan sukses berkat dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan tabik dan terima kasih kepada:

1. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia memfasilitasi, membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan penelitian ini.
2. Bapak Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama pengerjaan penelitian ini.
3. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang telah memfasilitasi dan bekerja sama untuk menyukseskan penelitian ini.
6. Kedua orang tua, Henry Elisa Mononimbar dan Dyahardina yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang dan dukungan secara moril dan materil.
7. Saudara kandung, Harold Jeremy Mononimbar dan Dearren Hosea Mononimbar yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis dalam proses perkuliahan maupun pengerjaan skripsi.
8. Sahabat penulis, Fachry Aditya Rachman yang senantiasa menemani penulis disaat suka maupun duka dan selalu mendukung selama perkuliahan hingga pengerjaan skripsi.
9. Sahabat penulis lainnya, yaitu Nur Shafiya Nabilah Salam, Vallian Kautsar Fahdrerazi, Handhika Baskoro, Asa Arifudin dan Audrey Chyara Luthsa yang telah menemani penulis selama kehidupan perkuliahan.
10. Kakak rohani penulis, Davin Ega Prasetya dan Maria Sartika Tambun yang selalu memberikan motivasi, nasehat dan doa dalam pengerjaan skripsi.
11. Saudari rohani penulis, Debrilla Ivanadya Pang, Mareta Siregar, Jovita Nathania Tunliu yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan saran saat melakukan penelitian ini.
12. Lembaga Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi (KBMSI) Universitas Brawijaya periode 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 yang telah banyak mengajarkan penulis mengenai *softskill* dengan cara berorganisasi.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

repository.ub.ac.id

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, sehingga penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun. Harapannya, skripsi ini dapat bermanfaat dan berkontribusi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

Malang, 26 Juli 2019



Penulis

[jthesalonica@gmail.com](mailto:jthesalonica@gmail.com)



## ABSTRAK

**Jesy Thesalonica Mononimbar, Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)**

**Pembimbing: Nanang Yudi Setiawan dan Andi Reza Perdanakusuma**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas. Untuk mendukung dalam menjalankan tugasnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo membentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Dalam menjalankan proses bisnis, masih terdapat beberapa potensi kesalahan yang dapat mempengaruhi kinerja proses bisnis sehingga tidak berjalan secara optimal. Seperti waktu berjalannya beberapa proses yang melebihi *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah disepakati, hasil tanggapan pengaduan yang kurang jelas dijawab oleh siapa, dan website P3M belum terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor. Oleh karena itu diperlukan adanya analisis dan evaluasi proses bisnis yang sedang berjalan saat ini untuk mengetahui permasalahan pada setiap aktivitas sehingga dapat mengatasi permasalahan serta melakukan perbaikan pada proses bisnis agar mampu berjalan lebih optimal. Penelitian ini menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk melakukan analisis permasalahan dan evaluasi proses bisnis serta menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk melakukan perbaikan proses bisnis sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis (*to-be*). Proses bisnis saat ini (*as-is*) dan rekomendasi (*to-be*) dimodelkan menggunakan notasi *Business Process Modelling and Notation* (BPMN) dan dilakukan simulasi pada *time analysis*. Pada hasil simulasi *time analysis* proses bisnis saat ini (*as-is*) dan rekomendasi proses bisnis penerimaan (*to-be*), pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat didapatkan peningkatan waktu rata-rata hingga 30.62%, pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat mengalami peningkatan waktu rata-rata sebesar 26.66%, pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat mengalami peningkatan waktu rata-rata sebesar 17.82%, pada proses bisnis menyampaikan surat teguran mengalami peningkatan waktu rata-rata sebesar 2.27% dan pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat mengalami penurunan waktu rata-rata pengerjaan sebesar 9.54% karena adanya penambahan aktivitas umpan balik hasil tanggapan pengaduan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rekomendasi proses bisnis mampu mengoptimalkan kinerja proses bisnis.

Kata kunci: *Business Process Improvement* (BPI), *Business Process Modelling Notation* (BPMN), *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), Simulasi Proses Bisnis

## ABSTRACT

**Jesy Thesalonica Mononimbar, *Evaluation and Improvement of Community Compliance Services Process in Sidoarjo District Using Business Process Improvement (BPI) Method***

**Supervisors: Nanang Yudi Setiawan and Andi Reza Perdanakusuma**

*The Department of Communication and Information of Sidoarjo Regency is an executive element of regional government affairs led by a Head of Service. To support in carrying out their duties, the Sidoarjo Regency Communication and Information Agency established a Community Compliance Service Center (P3M). In carrying out business processes, there are still several potential errors that can affect business process performance so that it does not run optimally. As time goes by several processes that have exceeded the agreed Standard Operational Procedure (SOP), the results of responses to complaints that are not clear are answered by whom, and the P3M website has not been integrated with the reporter's e-mail and telephone number. Therefore it is necessary to analyze and evaluate business processes that are currently running to find out the problems in each activity so that they can overcome problems and make improvements to business processes to be able to run more optimally. This study uses the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) method to conduct problem analysis and business process evaluation and to use the Business Process Improvement (BPI) method to improve business processes so that it can generate recommendations for business process improvement (to-be). Current business processes (as-is) and recommendations (to-be) are modeled using the Business Process Modeling and Notation (BPMN) notation and a time analysis simulation. On the results of the as-is business process time analysis and recommendations for the business process of acceptance (to-be), the business process of receiving public complaints found an increase in average time to 30.62%, in the business process reporting of public complaints increased in time an average of 26.66%, in the business process the public complaints recapitulation increased by an average time of 17.82%, in the business process delivering a warning letter increased by an average time of 2.27% and in the business process follow-up public complaints decreased the average time -work rate of 9.54% due to additional feedback activities resulting from complaints. So it can be concluded that business process recommendations are able to optimize business process performance.*

**Keywords:** *Business Process Improvement (BPI), Business Process Modeling and Notation (BPMN), Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Business Process Simulation*

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Pembahasan .....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Gambaran Organisasi.....	8
2.2.1 Profil Organisasi .....	8
2.2.2 Visi .....	8
2.2.3 Misi.....	8
2.2.4 Struktur Organisasi.....	9
2.3 Proses Bisnis.....	10
2.3.1 Pengertian Proses Bisnis .....	10
2.3.2 Pemodelan Proses Bisnis.....	10
2.3.3 Simulasi Proses Bisnis.....	15
2.4 Evaluasi Proses Bisnis.....	16
2.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	16
2.5.1 <i>Pengertian Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	16



2.5.2 Tahapan Pelaksanaan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	16
2.6 <i>Business Process Improvement</i> (BPI) .....	18
2.6.1 Tahapan Pelaksanaan BPI .....	19
2.6.2 <i>Streamlining BPI</i> .....	19
2.7 Layanan Pengaduan Masyarakat .....	21
BAB 3 METODOLOGI .....	22
3.1 Studi Literatur .....	22
3.2 Identifikasi Organisasi .....	23
3.3 Pemodelan Proses Bisnis .....	23
3.4 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis .....	23
3.5 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis.....	23
3.6 Perbandingan Proses Bisnis .....	24
3.7 Kesimpulan dan Saran .....	24
BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS .....	25
4.1 Identifikasi Organisasi .....	25
4.1.1 Profil Organisasi .....	25
4.1.2 Visi dan Misi .....	26
4.1.3 Struktur Organisasi.....	26
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Stakeholder</i> .....	27
4.2 Identifikasi Proses Bisnis .....	28
4.3 Pemodelan Proses Bisnis ( <i>As Is</i> ).....	29
4.3.1 Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat ( <i>As-Is</i> ) .....	29
4.3.2 Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat ( <i>As-Is</i> ) .....	33
4.3.3 Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat .....	38
4.3.4 Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan.....	43
4.3.5 Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	53
4.4 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini ( <i>As Is</i> ) Menggunakan Metode <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	56
4.4.1 Permasalahan Proses Bisnis .....	59
4.4.2 Analisis Aktivitas.....	87
BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS .....	97
5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	97

5.2 Perbaikan Proses Bisnis .....	97
5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	102
5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	102
5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Tidak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	102
5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan.....	103
5.2.5 Perbaikan Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	103
5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi.....	111
5.3.1 Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	111
5.3.2 Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	115
5.3.3 Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	118
5.3.4 Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan .....	124
5.3.5 Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	132
<b>BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS.....</b>	<b>137</b>
6.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	137
6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	137
6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	139
6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	141
6.2 Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	142
6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	143
6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	145
6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	146
6.3 Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	147

6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	147
6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	150
6.3.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	153
6.4 Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat .....	154
6.4.1 Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	154
6.4.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	157
6.4.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat.....	161
6.5 Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	162
6.5.1 Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	162
6.5.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran ( <i>To-Be</i> ).....	164
6.5.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran.....	165
BAB 7 PENUTUP .....	167
7.1 Kesimpulan.....	167
7.2 Saran .....	169
DAFTAR REFERENSI .....	170
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	172
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA.....	177
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA.....	178
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA .....	179



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Tugas dan Tanggungjawab <i>Stakeholder</i> .....	27
Tabel 4.2 Tabel Deskripsi <i>Task</i> Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat ( <i>As-Is</i> ).....	32
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Task</i> Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat .....	36
Tabel 4.4 Deskripsi <i>Task</i> Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat ....	41
Tabel 4.5 Deskripsi <i>Task</i> Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan ..	46
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Task</i> Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	55
Tabel 4.7 Skala <i>Severity</i> .....	57
Tabel 4.8 Skala <i>Occurrence</i> .....	57
Tabel 4.9 Skala <i>Detection</i> .....	58
Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat .....	62
Tabel 4.11 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat	66
Tabel 4.12 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat .....	70
Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan .....	74
Tabel 4.14 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Memberikan Surat Teguran .....	83
Tabel 4.15 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	87
Tabel 4.16 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat .....	88
Tabel 4.17 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	90
Tabel 4.18 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan .....	92
Tabel 4.19 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .	95
Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis .....	98
Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	104
Tabel 5.3 Perbaikan Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	106
Tabel 5.4 Perbaikan Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat .....	107
Tabel 5.5 Perbaikan Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan .....	108
Tabel 5.6 Perbaikan Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	110



Tabel 5.7 Deskripsi <i>Task</i> Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	113
Tabel 5.8 Deskripsi <i>Task</i> Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	117
Tabel 5.9 Deskripsi <i>Task</i> Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	121
Tabel 5.10 Deskripsi <i>Task</i> Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan .....	126
Tabel 5.11 Deskripsi <i>Task</i> Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	135
Tabel 6.1 Hasil Simulasi <i>Time Analysis (As-Is)</i> Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	137
Tabel 6.2 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	139
Tabel 6.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	141
Tabel 6.4 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	143
Tabel 6.5 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	145
Tabel 6.6 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat.....	146
Tabel 6.7 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	148
Tabel 6.8 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	150
Tabel 6.9 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.....	153
Tabel 6.10 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	154
Tabel 6.11 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat ( <i>To-Be</i> ).....	158
Tabel 6.12 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat.....	161
Tabel 6.13 Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini ( <i>As-Is</i> ).....	162
Tabel 6.14 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini ( <i>To-Be</i> ).....	164



Tabel 6.15 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran ..... 165



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo .....	9
Gambar 2.2 <i>Events</i> .....	11
Gambar 2.3 <i>Activities</i> .....	12
Gambar 2.4 <i>Gateways</i> .....	12
Gambar 2.5 <i>Connecting Object</i> .....	13
Gambar 2.6 <i>Swimlanes</i> .....	13
Gambar 2.7 <i>Artifact</i> .....	14
Gambar 2.8 <i>Task</i> .....	15
Gambar 2.9 Contoh Tabel <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	17
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Bagan <i>Stakeholder</i> yang Terlibat .....	26
Gambar 4.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat ( <i>As-Is</i> ) .....	31
Gambar 4.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat ( <i>As-Is</i> ) .....	35
Gambar 4.4 Diagram BPMN Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	40
Gambar 4.5 Diagram BPMN Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan .....	45
Gambar 4.6 Diagram BPMN Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran .....	54
Gambar 5.1 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat .....	112
Gambar 5.2 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat .....	116
Gambar 5.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat .....	120
Gambar 5.4 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Bulanan ..	125
Gambar 5.5 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran .....	134



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	172
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA.....	177
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA.....	178
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA .....	179



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi (TI) saat ini sudah tidak perlu diragukan lagi manfaatnya bagi kehidupan di era digital, dapat dibuktikan dengan kemudahan dalam berbagai aspek yang membuat TI tidak pernah lepas dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi yang semakin pesat memunculkan berbagai inovasi-inovasi baru salah satunya dalam aspek komunikasi. Peranan TI dalam komunikasi ditunjukkan melalui berbagai media komunikasi modern yang marak digunakan oleh masyarakat. Perubahan media berkomunikasi saat ini sangatlah canggih dengan meniadakan jarak dan waktu bagi penggunaanya. Dengan dimensi yang sangat tidak terbatas ini menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam menyampaikan dan menerima informasi semakin baik dan mudah. Keberadaan TI dapat menciptakan pengaruh yang besar dalam berbagai bidang atau organisasi, seperti perusahaan, layanan kesehatan, tidak terkecuali organisasi maupun lembaga pemerintahan. Di Indonesia sendiri keberadaan TI disambut dengan baik oleh lembaga pemerintahan meskipun masih ada yang enggan untuk mengimpelentasikannya karena keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur TI. Namun saat ini sudah banyak lembaga pemerintahan yang menerapkan sistem *electronic government (e-government)* untuk menunjang berbagai kegiatan dalam memberikan layanan maupun meningkatkan kinerja (Iriani, Suyanto, & Amborowati, 2014).

Salah satu bentuk penerapan TI pada lembaga pemerintahan di era digital ini ialah dengan mengimplementasikan layanan *e-government*. Gerakan ini pada dasarnya merupakan sebuah tindakan perubahan sistem birokrasi pemerintahan yang sebelumnya dianggap tidak responsif, padat kebijakan, dan tidak transparan (Djunaedi, 2003). Keberadaan *e-government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Meskipun Indonesia masih menduduki peringkat ke-107 berdasarkan survei yang dilakukan oleh PBB terkait *E-Government Development Index (EDGI)* (Kominfo, 2018). Pemerintah tidak berhenti melakukan perbaikan secara berkala agar mampu mencapai optimasi layanan pemerintahan menggunakan *e-government* salah satunya pada layanan pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat sangatlah penting sebagai sarana komunikasi dua arah antara lembaga pemerintah sebagai pelaksana dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

*E-government* dapat menjadi sarana praktik demokrasi layanan publik dengan memberi kesempatan kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk menyampaikan keluhan terhadap pihak pemberi layanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 18, masyarakat berhak untuk mendapatkan tanggapan pengaduan, mengadukan pelaksana layanan yang tidak sesuai SOP, dan tidak menjalankan kewajibannya dengan benar. Praktik demokrasi ini telah diterapkan di beberapa lembaga pemerintahan salah satunya di Kabupaten

Sidoarjo melalui Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang awalnya disusun oleh Kantor Pengelola Data Elektronik (KPDE) dibawah naungan Sekretariat Daerah sejak tahun 2003 silam. Namun pada tahun 2016 P3M berada dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo karena adanya perubahan nomenklatur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baru. Salah satu standar diadakannya layanan publik adalah transparansi sehingga masyarakat dapat melakukan kontrol terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Keberadaan P3M membuktikan kemampuan lembaga pemerintah dalam menerapkan *e-government* untuk meningkatkan hubungan komunikasi dua arah.

Dalam praktiknya, P3M menyediakan beberapa cara untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan pada pemerintah Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan mengunjungi website yang telah disediakan [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id), atau dapat datang langsung ke kantor P3M kemudian akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur dan hasilnya akan ditampilkan atau dibagikan melalui berbagai media. Alur aktivitas atau kegiatan ini disebut juga dengan proses bisnis. Proses bisnis adalah serangkaian aktivitas yang saling berinteraksi dan berkordinasi antara subunit dalam organisasi maupun dengan lingkungan yang berada diluar organisasi untuk mencapai tujuan bisnis (Weske, 2012). Proses bisnis adalah konsep yang sangat penting untuk memfasilitasi kolaborasi antar sumberdaya dalam sebuah organisasi yang efektif (Weske, 2012). Dalam pelaksanaannya terjadi beberapa hambatan, berdasarkan format rekapan pengaduan per bulan pada website P3M seperti keterlambatan dalam menanggapi pengaduan yang seharusnya menurut *Standart Operational Procedure* yang sudah ditetapkan paling lambat 14 hari kerja setelah pengaduan dicatat, hasil tanggapan dari pengaduan yang kurang transparan dijawab oleh siapa, dan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M, diketahui bahwa website P3M belum terintegrasi dengan email ataupun nomor telepon pelapor guna memberikan notifikasi terkait pengaduan. Permasalahan yang terjadi pada proses bisnis ini dapat berakibat pada mutu pelayanan dari P3M menjadi tidak maksimal terhadap masyarakat yang diketahui melalui Indeks Kepuasan Masyarakat pada website P3M sebesar 64,7 pada bulan April 2019. Untuk mengetahui potensi permasalahan lain yang mungkin terjadi, dampak yang ditimbulkan serta penyebab permasalahannya diperlukan evaluasi proses bisnis.

Untuk dapat melakukan evaluasi proses bisnis diperlukan metode yang sesuai guna mencari potensi kesalahan, dampak yang ditimbulkan serta penyebab dari permasalahan. Metode yang digunakan untuk proses evaluasi adalah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). FMEA adalah metode untuk melakukan identifikasi dan analisis penyebab dari suatu masalah yang terjadi dan melakukan tindakan preventif atau pencegahan sebelum masalah itu terjadi (McDermott, 2009). Kualitas dapat terbentuk dari perbandingan antara dua hal, yaitu persepsi konsumen atas apa yang mereka terima dengan apa yang diinginkan (Parasuraman et al., 1990). Proses bisnis yang bermasalah dapat mempengaruhi kualitas sehingga perlu dilakukan suatu peningkatan atau *improvement* agar semakin efektif dan efisien dan dapat menunjang organisasi untuk mencapai

tujuan strategisnya. Oleh karena itu perlu digunakan metode yang tepat agar mampu meningkatkan performa proses bisnis yang sudah berjalan saat ini, yaitu dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). BPI merupakan metode yang didalamnya berisi tentang strategi-strategi dengan tujuan untuk mencapai peningkatan proses bisnis sehingga menghasilkan proses yang optimal dan efektif bagi organisasi. BPI menyediakan sistem yang membantu dalam proses menyederhanakan dan merampingkan proses bisnis sambil memastikan bahwa pelanggan internal dan eksternal menerima hasil yang sangat baik (Harrington, 1991). Terdapat lima fase yang ada dalam BPI antara lain: *organizing for improvement, understanding the process, streamlining, measurements and controls, dan continues improvement*. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Higam Saiful Sadzali menunjukkan bahwa perbaikan proses bisnis menggunakan BPI dapat meningkatkan efektivitas waktu hingga 73,36%.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul "Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat Pada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, maka dapat menguraikan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pemodelan proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo saat ini?
2. Bagaimana evaluasi dari proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo saat ini?
3. Bagaimana rekomendasi proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo setelah dilakukan evaluasi?
4. Bagaimana dampak dari rekomendasi perbaikan proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan model proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
2. Menghasilkan evaluasi proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat yang berjalan saat ini pada dinas P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
3. Menghasilkan rekomendasi kepada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo atas hasil evaluasi yang telah dilakukan.

4. Mengetahui dampak dari perbaikan proses bisnis setelah dilakukan rekomendasi pada dinas P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

#### 1.4 Manfaat

Untuk Mahasiswa

1. Menambah ilmu dalam hal pemodelan, evaluasi proses dan simulasi proses bisnis
2. Mampu memperbaiki proses bisnis berdasarkan hasil evaluasi

Untuk Organisasi

1. Mengetahui aktivitas dari proses bisnis yang bermasalah
2. Mendapatkan rekomendasi perbaikan proses bisnis

#### 1.5 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan-batasan masalah yang diberikan agar mendapatkan solusi dan pembahasan yang tepat:

1. Penelitian hanya dilakukan dalam ruang lingkup Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo
2. Evaluasi proses bisnis dilakukan dengan menggunakan metode FMEA
3. Pemodelan proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo
4. Pemodelan rekomendasi proses bisnis hanya pada Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo yang telah dilakukan analisis dan evaluasi
5. Pemodelan proses bisnis menggunakan *Tools* yaitu *Bizagi Modeler*
6. Pemodelan proses bisnis dalam notasi *Business Process Modelling Notation*
7. Simulasi proses bisnis dilakukan hingga *time analysis*

#### 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini akan diuraikan menjadi 7 bab yaitu sebagai berikut:

##### **BAB 1      PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan-batasan masalah serta sistematika pembahasan.

**BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan menjadi pendukung penelitian, serta adanya kajian pustaka berkaitan dengan topik penelitian dari peneliti-peneliti sebelumnya.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas tentang langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian serta metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS**

Pada bab ini akan membahas tentang analisis kebutuhan data dengan cara mengidentifikasi organisasi yang menjadi objek penelitian, menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan, memodelkan proses bisnis yang berjalan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN), menganalisis dan melakukan evaluasi pada proses bisnis yang telah dimodelkan untuk mendapatkan perbaikan. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan menyederhanakan proses bisnis berdasarkan evaluasi.

**BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS**

Bab ini berisi tentang rancangan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang dihasilkan melalui analisis dan evaluasi proses bisnis yang sudah dilakukan sebelumnya. Rekomendasi proses bisnis akan dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) yang telah digunakan pada BAB 4 untuk memudahkan proses simulasi.

**BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS**

Pada bab ini berisi tentang proses simulasi *time analysis* dari setiap aktivitas dalam proses bisnis yang sedang berjalan saat ini dan proses bisnis hasil rekomendasi. Berdasarkan hasil simulasi *time analysis* akan dilakukan perbandingan antara kedua proses bisnis untuk mengetahui dampak dari rekomendasi perbaikan proses bisnis.

**BAB 7 PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya maupun untuk melakukan perbaikan pada organisasi atau objek penelitian.

## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya digunakan sebagai bahan pembelajaran terkait penggunaan metode dalam melakukan penelitian ini sehingga dapat membantu penulis untuk dapat memahami topik ini. Meskipun penelitian sebelumnya tentu tidak sama dalam hal studi kasus, namun penulis tetap dapat mempelajari tentang bagaimana implementasi metode-metode yang digunakan pada studi kasus tertentu. Hasil dari pemahaman terhadap evaluasi dan pemodelan perbaikan proses bisnis penelitian sebelumnya dapat membantu penulis dalam pelaksanaan evaluasi dan pemodelan proses bisnis rekomendasi pada layanan P3M Diskominfo Kabupaten Sidoarjo. Berikut uraian yang menjadi dasar penelitian ini.

Penelitian pada tahun 2018 oleh Sheila Maulidia dengan judul “Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Divisi PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Malang)”. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah data yang belum terintegrasi, duplikasi data, pengelolaan informasi tidak menyeluruh, dan kehilangan data. Peneliti melakukan analisis dan evaluasi terhadap setiap aktivitas pada proses bisnis yang berjalan saat ini untuk mampu melakukan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Untuk melakukan pemodelan proses bisnis, peneliti menggunakan notasi *BPMN*. Metode FMEA digunakan untuk mengetahui penyebab permasalahan yang timbul serta mengetahui kemungkinan permasalahan yang akan terjadi untuk dapat melakukan pencegahan. Sedangkan metode BPI dipakai untuk melakukan rekomendasi perbaikan proses bisnis menggunakan *tools streamlining* dengan menambahkan, mengurangi dan mengganti aktivitas proses bisnis saat ini. Hasil dari simulasi kelima pemodelan proses bisnis berhasil meningkatkan waktu rata-rata sebesar 65.47% pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, 99.47% pada proses bisnis penyusunan laporan, 28.33% pada proses bisnis pengesahan laporan dan 97.56% pada proses bisnis umpan balik laporan.

Selanjutnya penelitian pada tahun 2018 oleh Deafinansia Andiyani dengan judul “Pemodelan dan Rekomendasi Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Ngalup.co)”. Permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah penyimpangan tugas dan tanggung jawab kerja, proses peminjaman ruangan tidak sesuai dengan SOP, dan pengkoordinasian antar divisi yang masih manual. Peneliti melakukan analisis dan evaluasi pada aktivitas proses bisnis yang berjalan saat ini menggunakan FMEA untuk mendapatkan nilai RPN yang akan digunakan sebagai dasar melakukan perbaikan proses bisnis. Metode BPI digunakan untuk melakukan perbaikan proses bisnis berdasarkan hasil evaluasi, perbaikan proses bisnis menggunakan *tools streamlining*. Pemodelan proses bisnis *as-is* dan *to-be* dilakukan dengan menggunakan notasi *BPMN*. Peneliti melakukan simulasi proses bisnis pada *time analysis* dan *resource analysis* serta melakukan perbandingan dengan proses bisnis sebelumnya. Hasil dari perbandingan tersebut berupa peningkatan *time analysis* mencapai 12.39% pada proses pemesanan

event hall, 6.49 pada evaluasi event, 4.07% pada pelaksanaan event. Sedangkan pada resource analysis terjadi peningkatan hingga 34.54% yang dilakukan oleh customer, 14.44% oleh community host pada proses bisnis pemesanan event hall, dan 8.86% oleh event manager pada proses bisnis evaluasi event.

Selanjutnya penelitian yang ketiga dilakukan oleh Dinda Agnes Putri pada tahun 2018 dengan judul “Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan *Metode Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: Badan Penjaminan Mutu, Universitas Widyagama Malang)”. Universitas Widyagama merupakan salah satu universitas swasta yang berada di Malang dibawah Yayasan Pembina Pendidikan Indonesia (YPPI). Fungsi dan tujuan dari Badan Penjaminan Mutu yaitu perencanaan, pengendalian, mengelola dan memastikan mutu yang dihasilkan di Universitas Widyagama adalah baik. Peneliti melakukan evaluasi terhadap proses bisnis saat ini dengan mencari potensi permasalahan yang uncul, efek dan penyebab permasalahan pada aktivitas proses bisnis yang ada saat ini. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis dan evaluasi aktivitas adalah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Setelah menemukan permasalahan maka peneliti melakukan perbaikan pada proses bisnis yang sedang berjalan saat ini. Kemudian peneliti melakukan simulasi proses bisnis pada model saat ini (as is) dan rekomendasi (to be) untuk memvalidasi dan mengetahui tingkat efektifitas dari proses bisnis yang direkomendasikan. Pada hasil simulasi proses bisnis penilaian evaluasi didapatkan setiap aktivitasnya terjadi peningkatan pada time analysis yaitu sebesar 61,13%. Hal ini terjadi karena aktivitas yang awalnya bersifat manual digantikan dengan menggunakan sistem.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Prima Fithri pada tahun 2018 dengan judul “*Safety Analysis at Weaving Department of PT. X Bogor Using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) and Fault Tree Analysis (FTA)*”. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengurangi jumlah kecelakaan kerja dengan mengoptimalkan penerapan nilai-nilai kesehatan dan keselamatan di PT X. Peneliti melakukan identifikasi kemungkinan risiko yang dapat terjadi menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan menganalisis prioritas risiko dengan menghitung nilai RPN. Daftar risiko kemudian dikembangkan melalui perhitungan total rasio nilai RPN sehingga dapat diketahui risiko-risiko yang memiliki peringkat tinggi. Dari setiap risiko yang memiliki peringkat tinggi akan dianalisis akar penyebabnya secara sistematis menggunakan metode *Fault Tree Analysis* (FTA). Berdasarkan aktivitas yang memiliki peringkat tertinggi yaitu memiliki nilai RPN terbesar pada hasil evaluasi FMEA, yaitu yang memiliki mode kegagalan paling dominan dengan efek paling dominan dari kabel atau sumber arus listrik tidak dalam kondisi aman dengan efek kebakaran dan operator yang bekerja tidak sesuai dengan SOP dengan efek kecelakaan kerja memiliki nilai RPN 172,99. Selanjutnya FTA telah dirancang untuk memiliki 3 kegagalan yaitu kebakaran, kecelakaan kerja, dan operator tidak menggunakan peralatan pelindung diri. Setiap FTA yang telah dirancang berisi bagan yang merupakan sebab dan akibat dari suatu peristiwa.

## 2.2 Gambaran Organisasi

### 2.2.1 Profil Organisasi

Menurut Peraturan Bupati nomor 80 tahun 2016, Perangkat Daerah Kabupaten merupakan salah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah, dan Kecamatan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dalam pimpinan seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Perbub Nomor 80 Tahun 2016 Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian serta segala Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten untuk dilaksanakan. Untuk melaksanakan tugasnya, Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

### 2.2.2 Visi

Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong

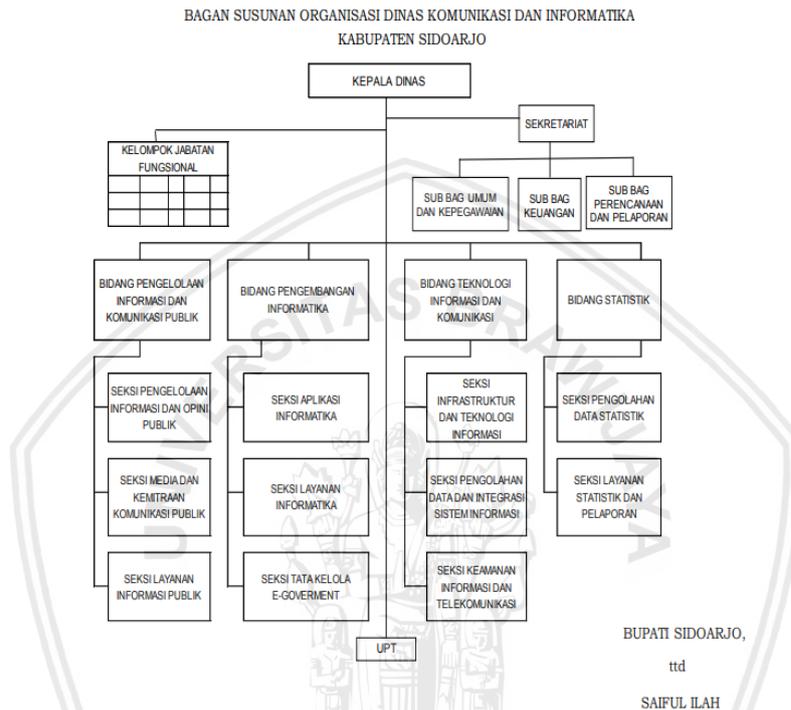
### 2.2.3 Misi

1. Mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumberdaya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan.
2. Mewujudkan masyarakat maju, berkesinambungan dan demokratis berlandaskan negara hukum
3. Mewujudkan politik luar negeri bebas aktif dan memperkuat jati diri sebagai negara maritime
4. Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera
5. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing

6. Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat dan berbasiskan kepentingan nasional
7. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan

### 2.2.4 Struktur Organisasi

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI SIDOARJO  
 NOMOR : 80 TAHUN 2016  
 TANGGAL: 30 November 2016



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo**

Berdasarkan pasal 2 Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat, diketahui bahwa untuk mengoptimalkan layanan informasi oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat setempat dibentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo disingkat menjadi P3M. P3M berada pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang berada didalam Seksi Layanan Informasi Publik. P3M bertanggung jawab dalam mengelola pengaduan masyarakat untuk mendukung tujuan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.



## 2.3 Proses Bisnis

### 2.3.1 Pengertian Proses Bisnis

Proses bisnis adalah serangkaian aktivitas yang saling berinteraksi dan berkordinasi antara subunit dalam organisasi maupun dengan lingkungan yang berada diluar organisasi untuk mencapai tujuan bisnis (Weske, 2012). Penyusunan sebuah proses bisnis memiliki beberapa kriteria yaitu, proses bisnis harus memiliki batasan, masukan dan keluaran yang definitif, terdiri dari aktivitas yang sistematis, memiliki pihak penerima hasil prosesnya, memberikan nilai tambah kepada pihak penerima, harus terkait dengan struktur organisasi, fungsi silang yaitu tidak selalu dilakukan oleh satu unit kerja, tetapi dapat dilakukan oleh beberapa unit kerja lainnya (Soemohadiwidjojo, 2014). Aktivitas proses bisnis dapat dilakukan oleh manusia tanpa bantuan sistem (manual) atau dapat dengan bantuan sistem informasi, ada juga aktivitas dalam proses bisnis yang dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem informasi tanpa adanya keterlibatan manusia pada prosesnya (Weske, 2012).

### 2.3.2 Pemodelan Proses Bisnis

Model proses bisnis terdiri dari serangkaian model aktivitas beserta dengan batasan eksekusi, sebuah proses bisnis merupakan representasi dari kasus nyata kegiatan operasional yang terdiri dari instance aktivitas (Weske, 1998). Model proses bisnis dapat digunakan untuk melakukan konfigurasi sistem manajemen proses sesuai dengan visi dan misi organisasi. Tujuan dari pemodelan proses bisnis adalah untuk memetakan fitur spesifik dari sebuah proses yang berjalan pada organisasi dan aplikasi sehingga dapat memudahkan pengguna bisnis dalam memahami alur aktivitas untuk mengetahui langkah yang harus diambil untuk mencapai sebuah tujuan (Weske, 2012). *Business Process Model and Notation* atau BPMN merupakan hasil dari pengembangan *Business Process Management Initiative* (BPMI) yang telah dilakukan konstruksi oleh *Object management Group* (OMG). Tujuan utama dari BPMN adalah menyediakan notasi yang mudah untuk dipahami bagi pengguna bisnis seperti, *business analyst* yang bertugas menghasilkan rancangan proses, *developer* sistem yang bertugas untuk mengaplikasikan teknologi yang berdasarkan pada proses-proses yang telah terdefiniskan, serta pelaku bisnis yang akan menjalankan dan mengawasi proses yang ada. Dengan demikian BPMN dapat digunakan sebagai standar dari pemodelan proses bisnis sampai ke implementasi proses bisnis tersebut. Dalam praktiknya, BPMN sudah menyediakan sarana sederhana untuk mendiskusikan informasi yang ada pada proses bisnis antar organisasi, developer, pelanggan, dan pemasok (Object Group Management, 2011). BPMN memiliki kategori dasar elemen yang dapat ditambah dengan berbagai informasi yang bertujuan untuk mendukung kebutuhan permodelan proses bisnis. Elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut (*Object Management Group*, 2011):

### 2.3.2.1 Flow Objects

Notasi yang digunakan untuk menggambarkan suatu perilaku proses bisnis. Berikut merupakan jenis-jenis *flow objects*:

#### 1. Events

Event melambangkan sebuah aktivitas yang terjadi selama berjalannya proses bisnis. Sebuah event digambarkan dengan notasi lingkaran. Notasi ini mampu memberikan dampak dan menjadi penyebab (*trigger*) atau menghasilkan sebuah hasil (*result*) pada suatu aliran proses. Terdapat tiga jenis tipe event. Pada Gambar 2.2, Gambar 2.3 dan Gambar 2.4 merupakan gambaran dari events.

##### a. Start

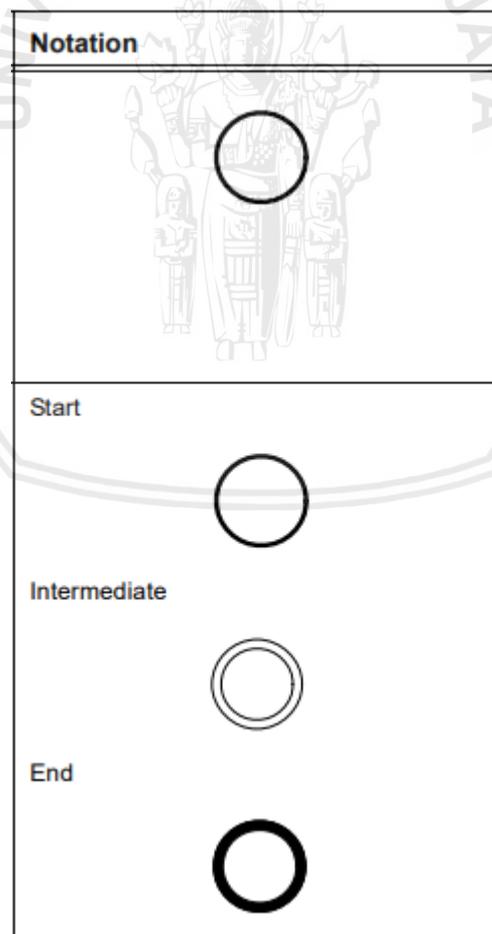
Digunakan untuk menggambarkan notasi proses yang akan di inisiasi.

##### b. Intermediate

Digunakan untuk menggambarkan notasi proses yang terjadi antara start event dan end event yang memberikan dampak terhadap alur proses.

##### c. End

Digunakan untuk menggambarkan notasi proses yang akan di akhiri.

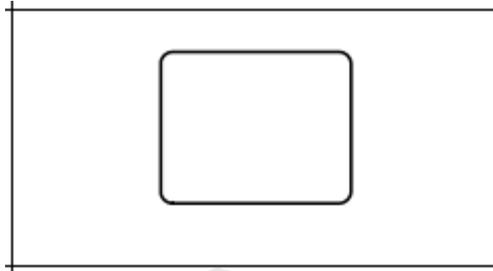


**Gambar 2.2 Events**

Sumber: *Object Management Group* (2011)

2. *Activity*

Sebuah aktivitas atau task merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aktor baik secara manual, menggunakan bantuan sistem maupun secara otomatis dilakukan oleh sistem. Aktivitas digambarkan dengan notasi berbentuk persegi panjang dengan keempat sudut tumpul.

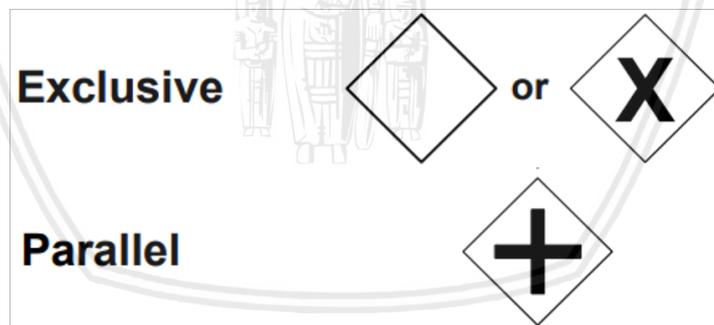


**Gambar 2.3 Activities**

Sumber: *Object Management Group (2011)*

3. *Gateways*

Merupakan notasi yang memiliki bentuk seperti belah ketupat. Memiliki fungsi untuk mengatur pengambilan keputusan percabangan sesuai dengan kondisi dan peristiwa. *Exclusive gateway* adalah *gateway* yang memiliki fungsi evaluasi kondisi kemudian memecah menjadi lebih dari satu jalur *sequence flow*, namun hanya dapat mengeksekusi atau menjalankan satu keputusan. Sedangkan *parallel gateway* digunakan untuk mengeksekusi atau menjalankan dua task secara bersamaan yang kemudian akan kembali menjadi satu alur.



**Gambar 2.4 Gateways**

Sumber: *Object Management Group (2011)*

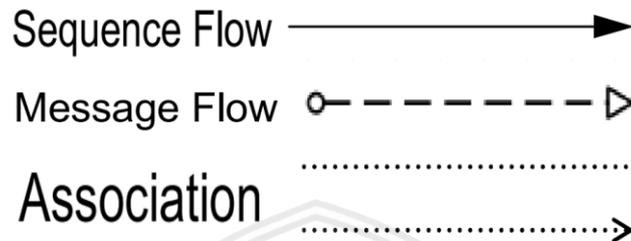
**2.3.2.2 Connecting Objects**

Notasi yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara flow object Terdapat beberapa notasi connecting object yang dapat dilihat pada Gambar 2.5 yaitu:

1. *Sequence flows*

Merupakan notasi yang digunakan untuk menunjukkan urutan aktivitas yang akan dijalankan atau dieksekusi dalam sebuah proses.

2. *Message flows*  
Berfungsi untuk menggambarkan hubungan pengirim dan penerima pesan antara aktivitas yang berada pada pool yang berbeda.
3. *Associations*  
Merupakan notasi yang digunakan untuk menggambarkan informasi (elemen) yang berupa teks dengan sebuah artefak di dalam proses bisnis.

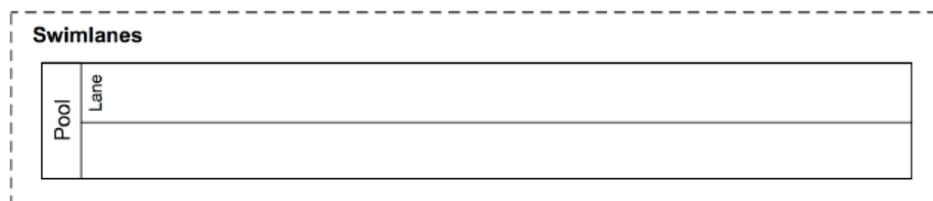


**Gambar 2.5 Connecting Object**  
Sumber: *Object Management Group* (2011)

### 2.3.2.3 Swimlanes

*Swimlanes* memiliki tiga komponen yaitu, *actor* yang melakukan proses (*roles*), *task* yang dilakukan oleh *actor* (*responsibility*), dan *workflow* atau *jalur* yang merupakan urutan langkah-langkah (*routes*). *Swimlanes* digambarkan dengan notasi berbentuk garis putus-putus yang membagi dan mengklasifikasikan *actor*. *Swimlanes* banyak digunakan sebagai metode untuk mengkategorikan *visual* yang menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda. Dalam membagi elemen model utama dapat menggunakan dua cara atau metode yang dapat dilihat pada Gambar 2.5, yaitu:

1. *Pools*  
Menggambarkan satu buah proses secara keseluruhan dan utuh.
2. *Lanes*  
Menggambarkan bagian yang terdapat di dalam sebuah *pool*. *Lane* dapat diperpanjang bentuknya sesuai dengan banyaknya jumlah aktivitas di dalamnya baik secara vertikal maupun horizontal. *Lanes* dapat digunakan untuk melakukan control dan mengkategorikan aktivitas.



**Gambar 2.6 Swimlanes**  
Sumber: *Object Management Group* (2011)

### 2.3.2.4 Artifact

*Artifacts* digunakan untuk memberi informasi tambahan terkait suatu aktivitas. *Artifacts* dapat digunakan sebagai penjelasan tambahan diagram sesuai dengan konteks dari proses bisnis yang dimodelkan. Terdapat tiga jenis artifacts dalam BPMN yang dapat dilihat pada Gambar 2.6, yaitu:

1. *Data Object*

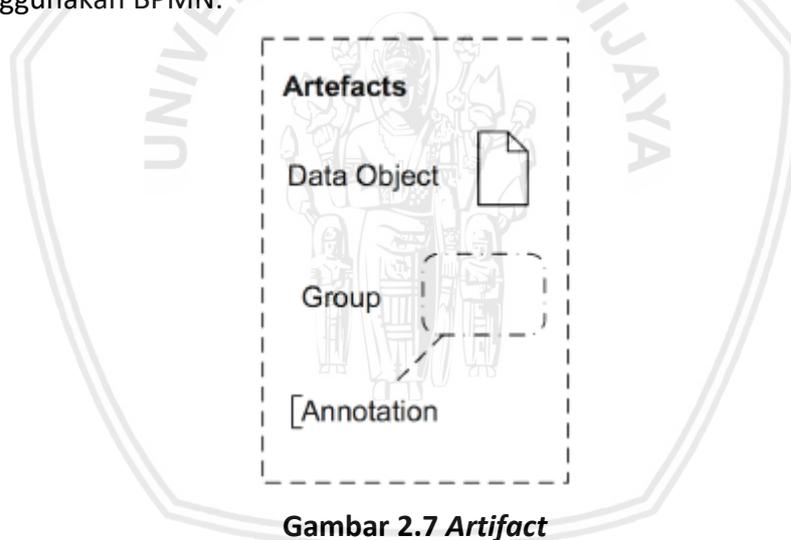
Merupakan mekanisme untuk menunjukkan bahwa data dihasilkan atau dibutuhkan oleh satu atau lebih aktivitas. Untuk menghubungkan aktivitas dengan data object digunakan *Associations*.

2. *Group*

Digambarkan dengan garis putus-putus berbentuk persegi panjang dengan ujung bulat. Sebuah *group* tidak dapat mempengaruhi *sequence flow* namun hanya digunakan dengan tujuan dokumentasi.

3. *Text Annotation*

Merupakan notasi yang dapat digunakan untuk menambah teks tambahan (informasi) terkait suatu hal bagi pembaca diagram proses bisnis menggunakan BPMN.



Gambar 2.7 Artifact

### 2.3.2.5 Task

Task merupakan elemen yang digunakan untuk menggambarkan berbagai jenis perilaku dalam sebuah aktivitas. Jenis-jenis task yang terdapat dalam BPMN dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berikut penjelasan terkait jenis-jenis task dalam BPMN:

1. Service task

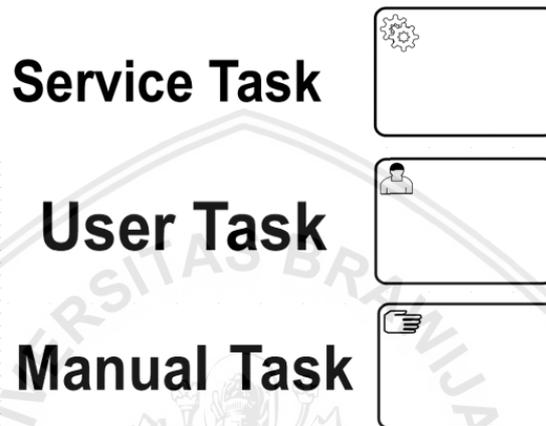
Service Task merupakan notasi yang digunakan untuk menggambarkan bahwa sebuah aktivitas dieksekusi atau dilakukan oleh sistem tanpa adanya bantuan dari manusia.

## 2. User Task

User Task merupakan notasi yang digunakan untuk menggambarkan bahwa sebuah aktivitas dieksekusi atau dilakukan oleh manusia dengan bantuan sistem.

## 3. Manual Task

Manual Task merupakan notasi yang digunakan untuk menggambarkan bahwa sebuah aktivitas dieksekusi atau dilakukan oleh manusia secara manual tanpa menggunakan alat bantu berupa sistem.



**Gambar 2.8 Task**

Sumber: *Object Management Group* (2011)

### 2.3.3 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi merupakan cara untuk mengetahui kinerja proses bisnis dengan mengetahui kemungkinan gagalnya sebuah proses bisnis untuk dieksekusi, mengetahui hambatan yang ada pada sebuah proses bisnis, serta mengetahui bagaimana penggunaan sumber daya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan. Simulasi proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa tools penyedia simulasi seperti bizagi modeler. BPSim merupakan standar simulasi proses bisnis yang memungkinkan peningkatan model proses bisnis yang telah dimodelkan dengan menggunakan BPMN (Bizagi, 2016).

Bizagi modeler merupakan sebuah tool yang dapat digunakan untuk melakukan pemodelan dan mendokumentasikan proses bisnis. Bizagi dapat digunakan untuk memvisualisasikan diagram, model dan dokumentasi proses bisnis dengan menggunakan standar Business Process Modelling and Notation (BPMN). Selain itu bizagi modeler juga dapat diterima diseluruh dunia. Bizagi modeler juga mampu melakukan simulasi proses bisnis yang telah dimodelkan sebelumnya untuk mengetahui waktu eksekusi proses, mengetahui hambatan proses, serta mengetahui pemanfaatan sumber daya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan (Bizagi, 2016).

## 2.4 Evaluasi Proses Bisnis

Menurut Weske (2012), evaluasi merupakan salah satu tahapan dalam *business process lifecycle*. Menurut Echols & Hassan (2000), jika diartikan secara harfiah, evaluasi adalah kata serapan dari Bahasa Inggris yaitu "evaluation" yang memiliki arti penilaian atau penaksiran. Proses evaluasi bukan dilakukan secara spontan dan mendadak melainkan dilakukan penilaian secara sistematis, memiliki konsep yang jelas dan terencana (Tague-Sutcliffe, 1996). Pada tahap ini, dilakukan pemantauan aktivitas proses bisnis dengan tujuan mengidentifikasi kualitas model proses bisnis dan kecukupan sumberdaya sesuai dengan lingkungan eksekusi. Sehingga menghasilkan sebuah penilaian terhadap aktivitas yang dipantau tersebut. Sebagai contoh, hasil dari pemantauan aktivitas proses bisnis dapat mengidentifikasi adanya suatu aktivitas yang membutuhkan waktu eksekusi terlalu lama karena kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan itu. Informasi dari hasil evaluasi juga sangat berguna untuk melakukan simulasi proses bisnis.

## 2.5 Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

### 2.5.1 Pengertian Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

FMEA adalah metode sistematis untuk mengidentifikasi dan mencegah masalah produk dan proses sebelum terjadi. FMEA berfokus pada pencegahan kesalahan, meningkatkan keamanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Idealnya, FMEA harus dijalankan selama desain produk atau proses pengembangan (McDermott, 2009). Menurut Carlson (2016), FMEA adalah metode yang dirancang untuk mengidentifikasi, memahami, menilai potensi permasalahan dan penyebabnya serta dampak dari permasalahan tersebut dan memprioritaskan masalah untuk dilakukan tindakan korektif atau perbaikan bagi masalah yang paling serius berdasarkan *Risk Priority Number (RPN)*. Nilai RPN didapatkan melalui mengalikan nilai *severity*, *occurrence* dan *detection*. Berdasarkan hasil perhitungan nilai RPN akan dilakukan pemeringkatan untuk mengetahui aktivitas mana yang memiliki prioritas untuk dilakukan tindakan korektif atau perbaikan.

### 2.5.2 Tahapan Pelaksanaan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

Dalam proses evaluasi menggunakan FMEA, ada 10 tahapan yang harus dilaksanakan serta membuat tabel yang berfungsi untuk membantu dalam proses analisis aktivitas. Contoh tabel dapat dilihat pada gambar 2.9.

FAILURE MODE AND EFFECTS ANALYSIS															
Item: Drill Hole		Responsibility: J. Doe		FMEA number: 123456											
Model: Current		Prepared by: J. Doe		Page: 1 of 1											
Core Team: J. Doe (Engineering), J. Smith (Production), B. Jones (Quality)				FMEA Date (Orig): 1/1/2008		Rev: 1									
Process Function	Potential Failure Mode	Potential Effect(s) of Failure	Severity	Cause(s)/Mechanism(s) of Failure	Occurrence	Current Process Controls	Detection	RPN	Recommended Action(s)	Responsibility and Target Completion Date	Action Results				
											Actions Taken	Severity	Occurrence	RPN	
Drill Blind Hole	Hole too deep	Break through bottom of plate	7	Improper machine set up	3	Operator training and instructions	3	63							0
	Hole not deep enough	Incomplete thread form	5	Improper machine set up	3	Operator training and instructions	3	45							0
			5	Broken Drill	5	None	9	225	Install Tool Detectors	J. Doe	3/1/2008	5	5	1	25
								0							0
								0							0
								0							0
								0							0
								0							0

**Gambar 2.9 Contoh Tabel *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)***

Adapun tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan FMEA menurut McDermott, et al. (2009), yaitu sebagai berikut:

- Melakukan analisis proses yang terjadi.  
 Pada tahap ini dilakukan ulasan proses atau produk dengan cara mempelajari dan memahami sebuah proses atau produk yang ada saat ini. Seluruh aktivitas yang dijalankan dalam proses bisnis dibuatkan daftar sistematis kemudian dicatat pada kolom bagian pertama.
- Melakukan penggalan potensi kesalahan yang mungkin terjadi (*Failure Mode*).  
 Tahap berikutnya melakukan analisis tentang permasalahan apa saja yang kemungkinan akan terjadi pada masing-masing aktivitas.
- Membuat daftar penyebab dari *failure mode*.  
 Menganalisis konsekuensi yang disebabkan oleh potensi permasalahan yang mungkin akan terjadi pada masing-masing aktivitas. Setiap aktivitas dianalisis dan hasilnya merupakan penyebab dari potensi permasalahan yang akan terjadi kemudian dituliskan kedalam tabel.
- Melakukan penilaian tingkat keparahan yang diakibatkan (*Severity*).  
 Pada tahap ini melakukan penilaian mengenai seberapa parah dampak dari potensi kesalahan yang kemungkinan akan terjadi. Semakin besar nilai yang diberikan menandakan semakin parah dampak yang diakibatkan.
- Menilai frekuensi terjadinya masalah (*Occurrence*).  
 Melakukan penilaian mengenai tingkat frekuensi terjadinya suatu masalah pada setiap aktivitas. Semakin besar nilai yang diberikan menandakan semakin sering masalah tersebut terjadi.
- Menilai kemampuan pencegahan masalah terjadi (*Detection*).  
 Menilai kemampuan aktor maupun organisasi dapat mendeteksi masalah sehingga dapat dicegah sebelum terjadi. Semakin besar nilai yang diberikan menandakan bahwa masalah yang terdeteksi sangat sulit untuk dicegah karena perusahaan atau pegawai tidak memiliki control.



7. Menghitung nilai *Risk Priority Number* (RPN).  
Setelah menilai *Severity*, *Occurrence* dan *Detection*, selanjutnya akan mengalikan ketiga nilai tersebut hingga menghasilkan suatu nilai yang disebut *Risk Priority Number* (RPN). Semakin besar nilai yang dihasilkan menandakan tingkat yang paling serius dan harus segera dilakukan perbaikan.
8. Membuat skala prioritas berdasarkan RPN.  
Berdasarkan hasil perhitungan nilai RPN, maka akan dibuatkan peringkat untuk mengetahui masalah mana yang memiliki prioritas tertinggi dan harus diselesaikan terlebih dahulu.
9. Melakukan perbaikan dari suatu masalah yang terdeteksi.  
Setelah melakukan perhitungan skala prioritas, perbaikan harus dilakukan secepat mungkin agar masalah tersebut tidak terjadi ataupun dapat diselesaikan untuk tercapainya produk maupun jasa yang semakin berkualitas untuk pelanggan.
10. Menghitung hasil *Risk Priority Number* (RPN).  
Pada tahap terakhir, dilakukan penilaian ulang mengenai *Severity*, *Occurrence* dan *Detection*. Jika nilai RPN yang didapat semakin kecil, maka perbaikan telah berhasil dilakukan.

## **2.6 Business Process Improvement (BPI)**

Merupakan metode yang didalamnya berisi tentang strategi-strategi dengan tujuan untuk mencapai peningkatan proses bisnis sehingga menghasilkan proses yang optimal dan efektif bagi organisasi. BPI menyediakan sistem yang membantu dalam proses menyederhanakan dan merampingkan proses bisnis sambil memastikan bahwa pelanggan internal dan eksternal menerima hasil yang sangat baik (Harrington, 1991). Tujuan utama dari BPI adalah untuk membuat proses lebih efektif, efisien dan mudah untuk beradaptasi dengan berbagai kondisi pelanggan maupun kebutuhan bisnis (Harrington, 1991). Menurut Harrington (1991), BPI memiliki beberapa karakteristik antara lain:

1. Memiliki orang yang bertanggung jawab atas performa sebuah proses (*process owner*)
2. Memiliki batasan proses yang terdefinisi (*scope*)
3. Mempunyai kejelasan interaksi dan tanggung jawab internal
4. Memiliki dokumentasi peraturan, tugas pekerjaan dan kebutuhan pelatihan yang terdefinisi
5. Mempunyai pengukuran dan umpan balik pada setiap aktivitas
6. Memiliki ukuran dan target yang terkait dengan penerima hasil
7. Memiliki siklus waktu yang terdefinisi
8. Sudah meresmikan prosedur perubahan
9. Mampu mengetahui seberapa baik sebuah proses

### 2.6.1 Tahapan Pelaksanaan BPI

Menurut Harrington (1991), BPI memiliki 5 tahapan dalam implementasinya yaitu:

1. *Organizing For Improvement*  
Untuk memastikan kesuksesan dengan membangun komitmen, kepemimpinan dan pemahaman. Pada tahap ini dilakukan ulasan strategi bisnis dan kebutuhan pelanggan, memilih proses yang serius (*critical*) dan menetapkan *process owner*.
2. *Understanding The Process*  
Tujuannya untuk memahami semua dimensi dari proses bisnis saat ini. Melakukan penentuan misi proses, ruang lingkup, batasan, pelanggan, pengukuran bisnis dan pelanggan, harapan untuk proses. Dilakukan dengan cara membuat alur setiap aktivitas dalam proses bisnis yang berjalan saat ini secara sistematis.
3. *Streamlining*  
Memiliki target utama untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kemampuan proses bisnis untuk beradaptasi. Tahapan ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kemungkinan adanya error, mengerjakan ulang, kualitas yang buruk, tumpukan pekerjaan, biaya tinggi, penundaan waktu yang lama. Setelah itu mengkategorikan nilai tambah dari setiap aktivitas dan meringkas aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah. Dalam penyederhanaan dapat menggunakan 12 *tools Streamlining* yang sudah di definisikan dalam BPI.
4. *Measurements and Controls*  
Memiliki tujuan penerapan secara aktual sistem untuk melakukan control atas jalannya suatu perbaikan. Tahapan ini diarahkan untuk mengembangkan suatu ukuran dan target bagi proses, menetapkan sistem *feedback* dan proses audit.
5. *Continuous Improvement*  
Sasarannya adalah untuk menerapkan lanjutan dari perbaikan suatu proses bisnis. Implementasi dari perbaikan proses ini dapat berupa evaluasi perubahan bisnis terhadap kemampuan sebuah proses, pelaksanaan *benchmarking* agar dapat diperoleh sebuah perbandingan.

### 2.6.2 Streamlining BPI

Pada tahap ini menyarankan pemangkasan aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah, kelebihan aktivitas, untuk meningkatkan kinerja dan kualitas proses bisnis tahapan yang terdapat dalam metode BPI. *Streamlining* merupakan tahap penyederhanaan proses bisnis yang menerapkan perbaikan proses bisnis secara aktual dengan mengurangi, menambah dan mengganti aktivitas pada proses bisnis yang berjalan saat ini. Hasil dari *streamlining* diharapkan dapat memberikan saran bentuk aliran proses bisnis paling lancar, memiliki daya tahan pada proses dengan

usaha minimum. Menurut Harrington (1991), terdapat 12 *tools streamlining* atau jenis penyederhanaan antara lain :

1. *Bureaucracy Elimination*  
Melakukan penghapusan atau menghilangkan aktivitas yang tidak diperlukan seperti administrasi, persetujuan dan *paperwork* yang tidak diperlukan agar aktivitas dapat berjalan lebih efisien.
2. *Duplication Elimination*  
Menghilangkan aktivitas yang identik pada proses bisnis.
3. *Value-Added Assesment*  
Melakukan evaluasi pada seluruh aktivitas proses bisnis dan menentukan seberapa besar kontribusi sebuah aktivitas dalam kemampuan memenuhi kebutuhan konsumen. Tujuan dari tools ini adalah mempertahankan RVA (*Real Value Added*) dan mengoptimasi BVA (*Business Values Added* serta melakukan eliminasi pada aktivitas NVA (*No Value Added*) yang merupakan aktivitas yang tidak menambah nilai terkait kebutuhan konsumen.
4. *Simplification*  
Proses menyederhanakan kompleksitas suatu proses agar proses bisnis bisa berjalan lebih optimal karena terjadi pengurangan langkah, pekerjaan, orang, dan ketergantungan.
5. *Process cycle-time Reduction*  
Menentukan cara untuk meminimalisir daur atau perputaran agar dapat meminimalkan biaya penyimpanan. Waktu perputaran yang lama akan memperlambat distribusi ke pelanggan dan dapat meningkatkan biaya penyimpanan.
6. *Error Proofing*  
Metode untuk melakukan mitigasi kesalahan sebelum terjadi dengan menggunakan alat bantu.
7. *Upgrading*  
Melakukan penggunaan tools dan lingkungan kerja secara optimal untuk dapat meningkatkan performa kinerja proses bisnis. Contoh penggunaan program komputer terbaru untuk membantu karyawan bekerja lebih efektif.
8. *Simple Language*  
Mengurangi kesulitan dalam menulis dan berkomunikasi. Membuat dokumen mudah dipahami oleh siapapun yang menggunakannya.
9. *Standardization*  
Membuat aturan yang berlaku bagi stakeholder internal maupun eksternal untuk mengerjakan suatu aktivitas agar dapat memastikan semua aktivitas yang dilakukan sesuai dengan aturan.
10. *Supplier Partnerships*  
Meningkatkan kualitas masukan dalam proses bisnis karena kualitas keluaran sangat bergantung pada hal tersebut. dengan mengaplikasikan

*supplier partnerships* nilai keseluruhan akan bertambah baik ketika *supplier* memperbaiki kualitas masukannya.

11. *Big Picture Improvement*

Dilakukan hanya jika kesepuluh cara sebelumnya dirasa masih belum cukup untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Membantu dalam hal mengeksplor cara atau ide yang kreatif untuk melakukan perubahan yang signifikan.

12. *Automation and/or Mechanization*

Menggunakan alat bantu seperti *tools*, sistem informasi, mesin dan komputer untuk membantu mengerjakan aktivitas yang memiliki sifat perulangan sehingga proses bisnis dapat berjalan dengan efisien.

## 2.7 Layanan Pengaduan Masyarakat

Layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu sarana praktik demokrasi layanan publik dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Keluhan disampaikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan kepada pemerintah sebagai pihak pemberi layanan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 18, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan tanggapan pengaduan, mengadukan pelaksana layanan yang tidak sesuai SOP, dan tidak menjalankan kewajibannya dengan benar. Layanan pengaduan masyarakat merupakan sarana yang menjembatani masyarakat kepada pemerintah. Pengaduan dapat diadukan secara online maupun secara langsung kepada pihak penyedia layanan pengaduan masyarakat.

## BAB 3 METODOLOGI

Bab ini akan menjelaskan terkait langkah-langkah yang diharapkan dapat membuat penelitian dilakukan secara sistematis. Langkah-langkah ini digunakan untuk memudahkan dalam menganalisis permasalahan yang ada pada penelitian ini. Jenis penelitian ini bersifat non implementatif analisis. Langkah-langkah dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

### 3.1 Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini berkaitan dengan teori yang telah dijelaskan pada BAB 2 antara lain, proses bisnis, serta metode-metode yang terkait dengan analisa dan evaluasi proses bisnis yang berasal dari buku dan *paper* mengenai proses bisnis, *Business Process Improvement* (BPI) serta *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian skripsi ini.

### 3.2 Identifikasi Organisasi

Identifikasi organisasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi proses bisnis beserta pemangku kepentingan. Cara pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi  
Pada tahap observasi dilakukan pengamatan alur proses bisnis organisasi yang terjadi saat ini serta membandingkan kesesuaian terhadap mekanisme yang berlaku.
2. Wawancara  
Pada tahap wawancara data yang dibutuhkan untuk penelitian didapatkan dari narasumber di dalam organisasi. Data tersebut berupa *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku, alur dari kegiatan yang berjalan, informasi tentang proses bisnis yang ada, dan data-data pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk penelitian skripsi ini.

### 3.3 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis dilakukan ketika alur proses bisnis sudah teridentifikasi. Model proses bisnis yang dibuat hanya pada proses bisnis utama. Pada tahapan ini dilakukan visualisasi terhadap alur proses bisnis yang sudah didefinisikan beserta aktor yang terlibat dan bertanggung jawab dari setiap aktivitas. Pembuatan pemodelan proses bisnis menggunakan notasi *Business Process Model and Notation* (BPMN). Setelah proses bisnis dimodelkan maka dilakukan validasi terkait pemodelan proses bisnis kepada pihak P3M. Validasi dilakukan dengan menanyakan apakah model proses bisnis sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

### 3.4 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis

Setelah memodelkan proses bisnis dilakukan analisis dan evaluasi terkait proses bisnis. Analisis dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis yang berjalan saat ini dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk menemukan potensi masalah yang akan maupun sudah terjadi pada proses bisnis P3M Kabupaten Sidoarjo serta dampak yang diakibatkan. Pada tahap ini, semua risiko dipetakan kedalam tabel yang kemudian akan dihitung nilai RPN nya untuk mengetahui risiko yang memiliki peringkat tinggi.

### 3.5 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis

Pembuatan rekomendasi perbaikan proses bisnis dilakukan setelah mengetahui daftar risiko dengan peringkat tertinggi berdasarkan hasil analisis dan evaluasi proses bisnis. Dengan rekomendasi proses bisnis tersebut diharapkan dapat meningkatkan proses Layanan Pengaduan Masyarakat pada P3M Kabupaten Sidoarjo agar dapat lebih efektif dan efisien. Pemodelan rekomendasi

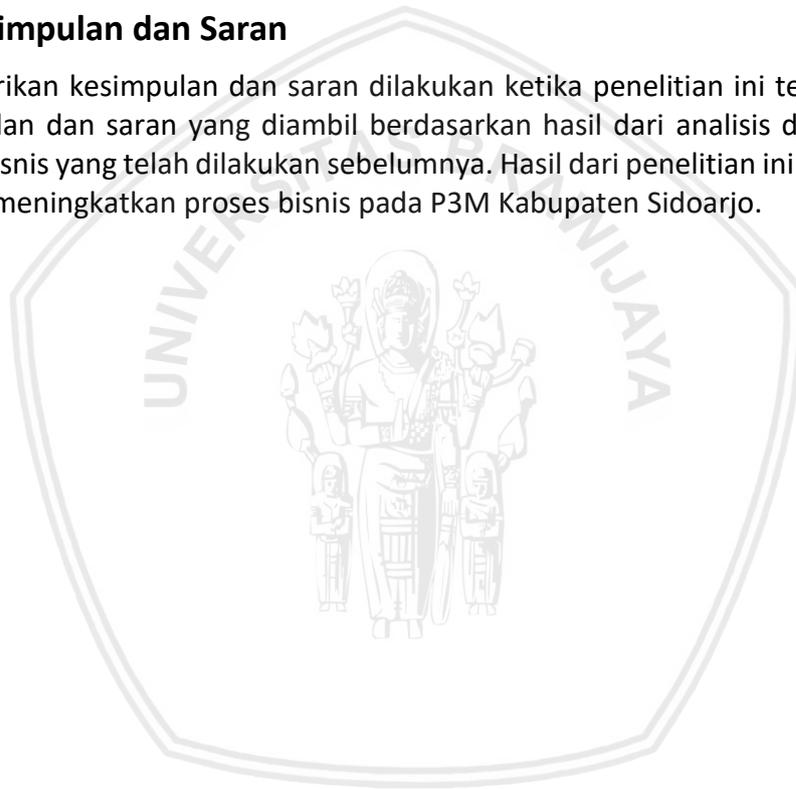
dilakukan dengan menggunakan 12 *tools streamlining* yang ada pada *Business Process Improvement (BPI)*.

### 3.6 Perbandingan Proses Bisnis

Simulasi proses bisnis dilakukan untuk mendapatkan gambaran terkait berjalannya sebuah proses yaitu *process validation* dan *time analysis*. Hasil dari simulasi *time analysis* yang selanjutnya akan digunakan sebagai bahan perbandingan antara pemodelan proses bisnis saat ini (*as-is*) dengan pemodelan rekomendasi perbaikan proses bisnis (*to-be*). Rekomendasi perbaikan proses bisnis diharapkan mampu menjadikan proses bisnis menjadi lebih optimal dibandingkan dengan proses bisnis sebelumnya.

### 3.7 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran dilakukan ketika penelitian ini telah selesai. Kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi proses bisnis yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan proses bisnis pada P3M Kabupaten Sidoarjo.



## BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS

### 4.1 Identifikasi Organisasi

#### 4.1.1 Profil Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2015 tentang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat, bahwa untuk pemberdayaan masyarakat dalam menjalankan fungsi kontrol perlu dibentuk wadah penyaluran aspirasi dan kritik kepada pemerintah sebagai penyedia layanan. Untuk meningkatkan pelayanan informasi oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo maka dibentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo disingkat P3M. P3M didirikan dan bekerja berdasarkan pada asas kemandirian, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, transparansi, akuntabilitas, kebenaran dan kerahasiaan. P3M merupakan bagian dari kegiatan operasional Diskominfo Kabupaten Sidoarjo yang berada dibawah Seksi Layanan Informasi Publik merupakan bagian di dalam Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.

P3M mempunyai tugas:

1. Membantu menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah daerah dan perangkatnya;
2. Memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam bentuk menerima aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan dan memberikan laporan kepada Bupati.

P3M mempunyai fungsi:

1. Menampung pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan;
2. Memilah, milih aduan masyarakat yang didistribusikan pada perangkat daerah;
3. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait, untuk meminta tanggapan atas pengaduan;
4. Menyampaikan respon dari perangkat daerah kepada pelapor;

P3M Sidoarjo dibentuk dan beroperasi sejak tahun 2004 namun peresmiannya sejak tahun 2005. Dalam penerapannya, P3M Sidoarjo berkoordinasi dengan seluruh OPD di Sidoarjo dengan jaringan intranet yang disebut dengan bako. P3M pada Diskominfo Kabupaten Sidoarjo memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu manajemen pengaduan masyarakat yang diperuntukkan untuk warga Sidoarjo maupun warga luar Sidoarjo yang masih termasuk dalam pemerintahan Sidoarjo sesuai dengan adanya upaya optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Pengaduan yang diterima dapat berupa laporan terkait pelayanan, fasilitas atau sarana, dan pemerintahan Sidoarjo. Masyarakat dapat melapor secara on line melalui [www.p3m.sidoarjo.kab.go.id](http://www.p3m.sidoarjo.kab.go.id) atau datang langsung ke kantor P3M Sidoarjo.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

1. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan tanggap
2. Mengembangkan Teknologi Informasi di seluruh OPD Sidoarjo
3. Mewujudkan Sidoarjo yang inovatif, mandiri, sejahtera dan berkelanjutan
4. Mewujudkan good governance

#### 4.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Bagan Stakeholder yang Terlibat

#### 4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Stakeholder

Tabel 4.1 Deskripsi Tugas dan Tanggungjawab Stakeholder

No	Stakeholder	Tugas dan Tanggungjawab
1	Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo	Ketua umum tim pengelola P3M Kabupaten Sidoarjo yang bertugas menyusun program dan kegiatan pada P3M secara berkala dan berkesinambungan, mengkoordinir semua anggota tim dan bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan
2	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Sidoarjo	Ketua I tim pengelola P3M Kabupaten Sidoarjo yang bertugas sebagai penanggung jawab kegiatan operasional tim P3M, Melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi kinerja pengelola dan perespon pengaduan, memberikan laporan setiap bulan terkait hasil rekapitulasi pengaduan dan solusi tanggapan yang sudah diekspose ke masyarakat kepada Sekretaris Daerah tembusan Bupati Sidoarjo.
3	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Wakil Ketua tim pengelola P3M Kabupaten Sidoarjo yang bertugas membantu Ketua I dalam melaksanakan tugasnya. Kepala Bidang memeriksa dan memastikan dokumen pengaduan setiap bulan disusun dengan benar
4	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik	Sebagai Sekretaris II tim pengelola P3M yang bertugas memberikan arahan dan bimbingan teknis pengelolaan dan pengaduan masyarakat
5	Admin P3M	Petugas P3M yang berfungsi untuk melakukan kegiatan operasional mulai dari menerima, mengolah serta mempublikasikan respon keluhan yang diperoleh dari admin OPD kepada masyarakat.
6	Admin OPD	Admin pada setiap Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo yang bertugas meneruskan pengaduan kepada Bidang untuk segera memberikan respon baik jawaban lisan/tertulis dan tindakan nyata atas permasalahan yang timbul.
7	Bidang	Bertindak sebagai perespon pengaduan masyarakat

## 4.2 Identifikasi Proses Bisnis

Berdasarkan mekanisme pengaduan yang ada pada website P3M Kabupaten Sidoarjo setelah pengaduan diterima maka akan diverifikasi kelayakannya dengan memeriksa seluruh kelengkapan identitas pelapor dan isi keluhan atau aduan. Jika identitas jelas dan keluhan atau aduan dianggap sesuai dengan ranahnya yaitu tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dan perikehidupan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo, bukan pengaduan tentang orang-perorang yang bukan menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maka selanjutnya akan didistribusikan ke setiap satuan kerja sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang setiap satuan kerja. Pengaduan dianggap tidak layak, misalnya karena tidak mencantumkan nama dan alamat jelas atau mengadukan keburukan atau kekurangan orang-perorang dengan tujuan tertentu, maka pengaduan tersebut tidak akan ditanggapi dan tidak dipublikasikan. Manajemen P3M mempunyai waktu 1 (satu) hari untuk memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan yang diterima ke satuan kerja. Setiap satuan kerja yang menerima pengaduan, melalui Bakohumas, berkewajiban untuk memberikan respon tanggapan atas pengaduan tersebut dalam waktu kurang dari 7 hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan didistribusikan.

Disamping memberikan respon tertulis atas pengaduan yang diterima, setiap satuan kerja juga berkewajiban memberikan respon dalam bentuk kegiatan fisik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kegiatan yang dilakukan juga dicatat kedalam database pengaduan masyarakat. Respon yang sudah diberikan oleh satuan kerja, selanjutnya akan diverifikasi kembali oleh Manajemen P3M untuk mengetahui apakah respon yang diberikan layak atau tidak layak untuk dipublikasikan. Jika respon yang diberikan, misalnya "Silahkan menghubungi kami di Kantor..." tanpa ada penjelasan apapun, maka respon ini dianggap tidak layak dan tidak akan dipublikasikan. Manajemen P3M mempunyai waktu 1 (satu) hari untuk melakukan verifikasi terhadap respon yang sudah disampaikan. Jika respon dianggap layak, maka pada hari yang sama respon tersebut harus dipublikasikan melalui media internet. Sedangkan publikasi melalui media lain dilakukan sesuai dengan jadwal publikasi pengaduan yang sudah dibuat oleh Sekretariat P3M Kabupaten Sidoarjo. Identifikasi proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis utama yang ada pada P3M Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak P3M terdapat 5 proses bisnis yang berjalan, yaitu:

1. Penerimaan pengaduan
2. Pelaporan pengaduan
3. Tindak lanjut pengaduan
4. Rekap pengaduan masyarakat
5. Memberikan surat teguran

### 4.3 Pemodelan Proses Bisnis (*As Is*)

Pada tahap ini berisi tentang alur setiap aktivitas pada masing-masing proses bisnis yang berjalan saat ini (*as-is*). Pemodelan proses bisnis dilakukan dengan mendefinisikan proses bisnis serta menggambarkan proses bisnis menggunakan notasi BPMN sesuai dengan tahap *understanding the process* yang merupakan fase kedua dalam metode BPI dengan tujuan agar proses bisnis dapat dipahami. Proses bisnis dimodelkan setelah mengetahui deskripsi, aktor, dan alur proses bisnis yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Pemodelan proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis utama atau prioritas saja sesuai dengan batasan masalah yang sudah di definisikan pada bab sebelumnya. Setiap proses bisnis akan berisi deskripsi proses bisnis, alur aktivitas, diagram pemodelan proses bisnis dan deskripsi masing-masing task dalam proses bisnis yang sudah divalidasi oleh pihak P3M.

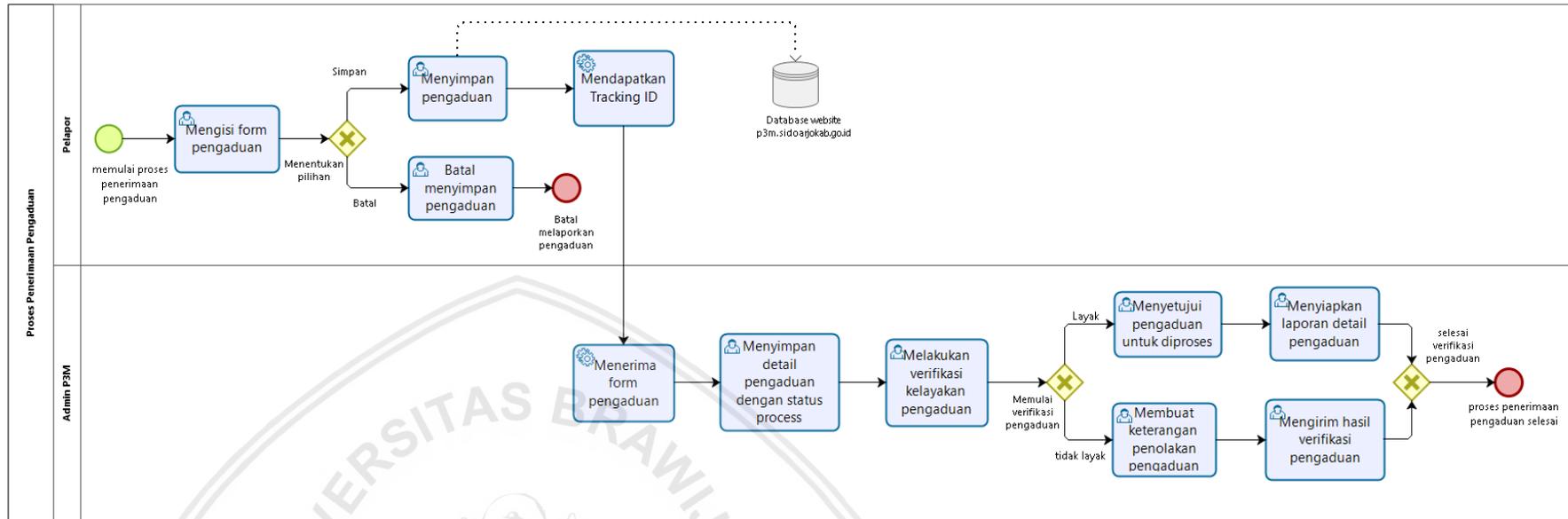
#### 4.3.1 Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*As-Is*)

##### 1. Deskripsi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*As-Is*)

Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat terdiri dari dua *actor* yaitu pelapor dan admin P3M. Masing-masing *actor* digambarkan dengan *lane* yang berbeda. Pada proses bisnis ini terdapat 2 *lanes* yang menggambarkan 2 *aktor* yang terlibat. Sedangkan task atau aktivitas digambarkan dengan bentuk persegi dengan sudut tumpul. Setiap aktivitas memiliki waktu pengerjaan yang didapatkan berdasarkan wawancara oleh pihak P3M. Proses bisnis ini dimulai dengan pelapor yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo mengadukan keluhannya dengan mengisi form pengaduan pada website P3MSidoarjokab.go.id. Setelah itu pelapor akan mendapatkan nomor tracking ID yang dapat digunakan untuk memantau status pengaduan. Admin P3M Sidoarjo menerima form pengaduan yang kemudian akan dilakukan verifikasi kelayakan aduan. Jika identitas diri pelapor lengkap dan atau aduan dianggap sesuai dengan ranahnya yaitu tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dan perikehidupan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo, bukan pengaduan tentang orang-perorang yang bukan menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maka selanjutnya akan didistribusikan ke setiap satuan kerja sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang setiap satuan kerja maka akan diproses ke pelaporan pengaduan. Namun jika identitas diri tidak lengkap dan aduan tidak sesuai dengan ranahnya maka pengaduan akan ditolak. Pemodelan proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada Gambar 4.2 dan deskripsi setiap task dalam proses bisnis akan dijelaskan pada Tabel 4.2.

2. Alur Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*As-Is*)
  1. Pelapor mengisi form pengaduan masyarakat melalui website P3M Kabupaten Sidoarjo yang berisi data diri dan detail keluhan
  2. Menyimpan pengaduan dengan menekan tombol simpan pengaduan pada website P3M
  3. Batal menyimpan pengaduan dengan menekan tombol batal simpan
  4. Pelapor mendapatkan nomor tracking ID ketika sudah berhasil menyimpan pengaduan yang berfungsi untuk melacak status pengaduan
  5. Admin P3M Sidoarjo menerima form pengaduan melalui website
  6. Sistem menyimpan detail pengaduan dan menampilkannya pada website dengan status "proses"
  7. Admin P3M memeriksa kelengkapan identitas pelapor dan detail keluhan jika tidak lengkap atau keluhan bukan termasuk ranah p3m pemkab Sidoarjo maka tidak akan diteruskan
  8. Jika identitas lengkap dan detail keluhan merupakan ranah p3m pemkab Sidoarjo maka akan diteruskan kepada admin opd yang bersangkutan
  9. Membuat keterangan penolakan memproses pengaduan
  10. Menyiapkan laporan detail pengaduan untuk diteruskan kepada admin OPD
  11. Jika pengaduan ditolak maka admin P3M memberitahu hasil verifikasi pengaduan melalui alamat email dan nomor telepon

### 4.3.1.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (As-Is)



Gambar 4.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

#### 4.3.1.3 Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

Tabel 4.2 Tabel Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Pelapor	Mengisi form pengaduan	Mengisi identitas diri dan detail pengaduan pada form online P3Msidoarjokab.go.id	-	15 menit	User Task
2	Pelapor	Menyimpan pengaduan	Menyimpan identitas dan detail pengaduan yang sudah diisi sebelumnya pada form online	Form pengaduan	1 menit	User Task
3	Pelapor	Mendapatkan tracking ID	Mendapatkan nomor tracking ID yang berfungsi untuk melacak status pengaduan pada website P3Msidoarjokab.go.id	-	1 menit	Service Task
4	Pelapor	Batal menyimpan pengaduan	Batal menyimpan pengaduan yang berarti tidak jadi mengadukan masalah	-	1 menit	User Task
5	Admin P3M	Menerima form pengaduan	Menerima form pengaduan pada P3Msidoarjokab.go.id yang berisi identitas pelapor dan detail pengaduan	-	1 menit	Service Task
6	Admin P3M	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Menyimpan detail pengaduan pada website P3Msidoarjokab.go.id dengan status "process"	-	1 menit	Service Task
7	Admin P3M	Melakukan verifikasi kelayakan pengaduan	Memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan apakah layak dan sesuai ranah P3M kabupaten Sidoarjo	-	4 jam	Manual Task

**Tabel 4.2 Tabel Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (As-Is) (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8	Admin P3M	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Selesai memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan dan menyetujui pengaduan untuk diproses	-	5 menit	Manual Task
9	Admin P3M	Membuat keterangan penolakan pengaduan	Selesai memeriksa identitas pelapor serta detail pengaduan dan menolak pengaduan untuk diproses	-	10 menit	User Task
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan	Menyiapkan laporan detail pengaduan untuk diteruskan kepada admin OPD	-	10 menit	User Task
11	Admin P3M	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Memberitahukan kepada pelapor terkait hasil verifikasi laporan melalui email maupun nomor telepon pelapor	-	10 menit	Manual Task

### 4.3.2 Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

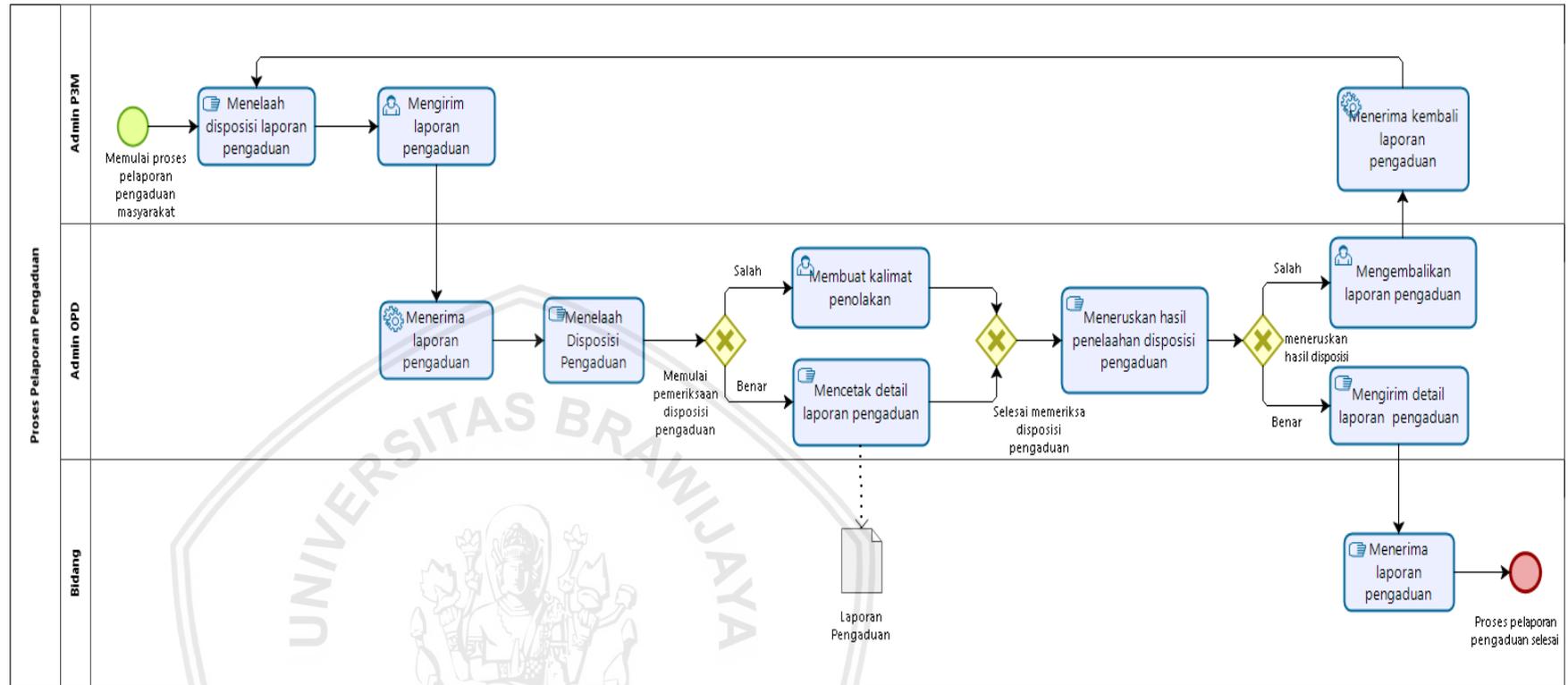
#### 4.3.2.1 Deskripsi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

Pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat terdiri dari tiga *actor* yaitu admin P3M, admin OPD dan Bidang. Masing-masing *actor* digambarkan dengan *lane* yang berbeda. Sedangkan task atau aktivitas digambarkan dengan bentuk persegi dengan sudut tumpul. Setiap aktivitas memiliki waktu pengerjaan yang didapatkan berdasarkan wawancara oleh pihak P3M. Pada proses bisnis ini terdapat tiga lanes yang menggambarkan tiga *actor* yang terlibat. Proses bisnis ini dimulai ketika pengaduan sudah diverifikasi dan layak untuk diteruskan, maka admin P3M Sidoarjo akan menyerahkan laporan pengaduan kepada admin OPD melalui sistem yang kemudian akan ditelaah untuk melakukan disposisi pengaduan kepada bidang yang berhak menanggapi. Jika pengaduan salah disposisi maka akan dikembalikan kepada admin P3M untuk diperiksa ulang. Namun jika benar maka pengaduan akan diserahkan kepada bidang yang bersangkutan untuk segera diberikan tanggapan. Pemodelan proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada gambar 4.3 dan deskripsi task proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 4.3.

#### 4.3.2.2 Alur Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (*As-Is*)

1. Admin P3M menelaah disposisi pengaduan untuk diteruskan kepada admin OPD yang bersangkutan
2. Admin P3M mengirim laporan pengaduan kepada Admin OPD yang bersangkutan
3. Admin OPD menerima detail pengaduan masyarakat
4. Admin OPD menelaah disposisi pengaduan untuk diteruskan kepada bidang yang bersangkutan
5. Membuat kalimat penolakan untuk dikirimkan kepada admin P3M karena kesalahan disposisi
6. Jika terdapat kesalahan disposisi maka admin OPD akan mengembalikan laporan pengaduan kepada admin P3M untuk diperiksa ulang
7. Admin P3M menerima kembali laporan pengaduan yang dikembalikan oleh admin OPD karena kesalahan disposisi
8. Admin OPD mencetak laporan pengaduan untuk dikirimkan kepada Bidang yang memiliki wewenang untuk menanggapi pengaduan
9. Admin OPD meneruskan detail pengaduan kepada bidang yang memiliki wewenang untuk menanggapi pengaduan
10. Bidang yang memiliki wewenang untuk menjawab menerima detail pengaduan

4.3.2.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (As-Is)



Gambar 4.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (As-Is)

#### 4.3.2.4 Deskripsi Task Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Tabel 4.3 Deskripsi Task Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke OPD yang berwenang untuk menangani	-	15 menit	Manual Task
2	Admin P3M	Mengirim laporan pengaduan	Mengirim laporan pengaduan kepada admin OPD yang bersangkutan	-	5 menit	User Task
3	Admin OPD	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan melalui website p3msidoarjo.jkb.go.id	-	1 menit	Service Task
4	Admin OPD	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke Bidang yang berwenang untuk menangani	-	20 menit	Manual Task
5	Admin OPD	Mencetak detail laporan pengaduan	Mencetak detail laporan pengaduan untuk diberikan kepada Bidang yang berwenang menanggapi	Dokumen laporan pengaduan	5 menit	Manual Task

**Tabel 4.3 Deskripsi Task Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6	Admin OPD	Membuat kalimat penolakan	Membuat kalimat penolakan untuk meneruskan laporan kepada Bidang karena kesalahan disposisi	-	15 menit	<i>Manual Task</i>
7	Admin OPD	Meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan	Meneruskan hasil penelaahan disposisi laporan pengaduan	-	15 menit	<i>Manual Task</i>
8	Admin OPD	Mengirim detail laporan pengaduan	Mengirim detail laporan pengaduan yang sudah dicetak kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	-	1 Jam	<i>Manual Task</i>
9	Admin OPD	Mengembalikan laporan pengaduan	Mengirimkan kembali laporan pengaduan kepada admin P3M untuk diperiksa kembali karena kesalahan disposisi	-	10 menit	<i>User Task</i>

**Tabel 4.3 Deskripsi Task Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
10	Bidang	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti	-	1x24 jam	<i>Manual Task</i>
11	Admin P3M	Menerima kembali laporan pengaduan	Menerima kembali laporan pengaduan karena kesalahan disposisi	-	1 menit	<i>Service Task</i>

### 4.3.3 Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

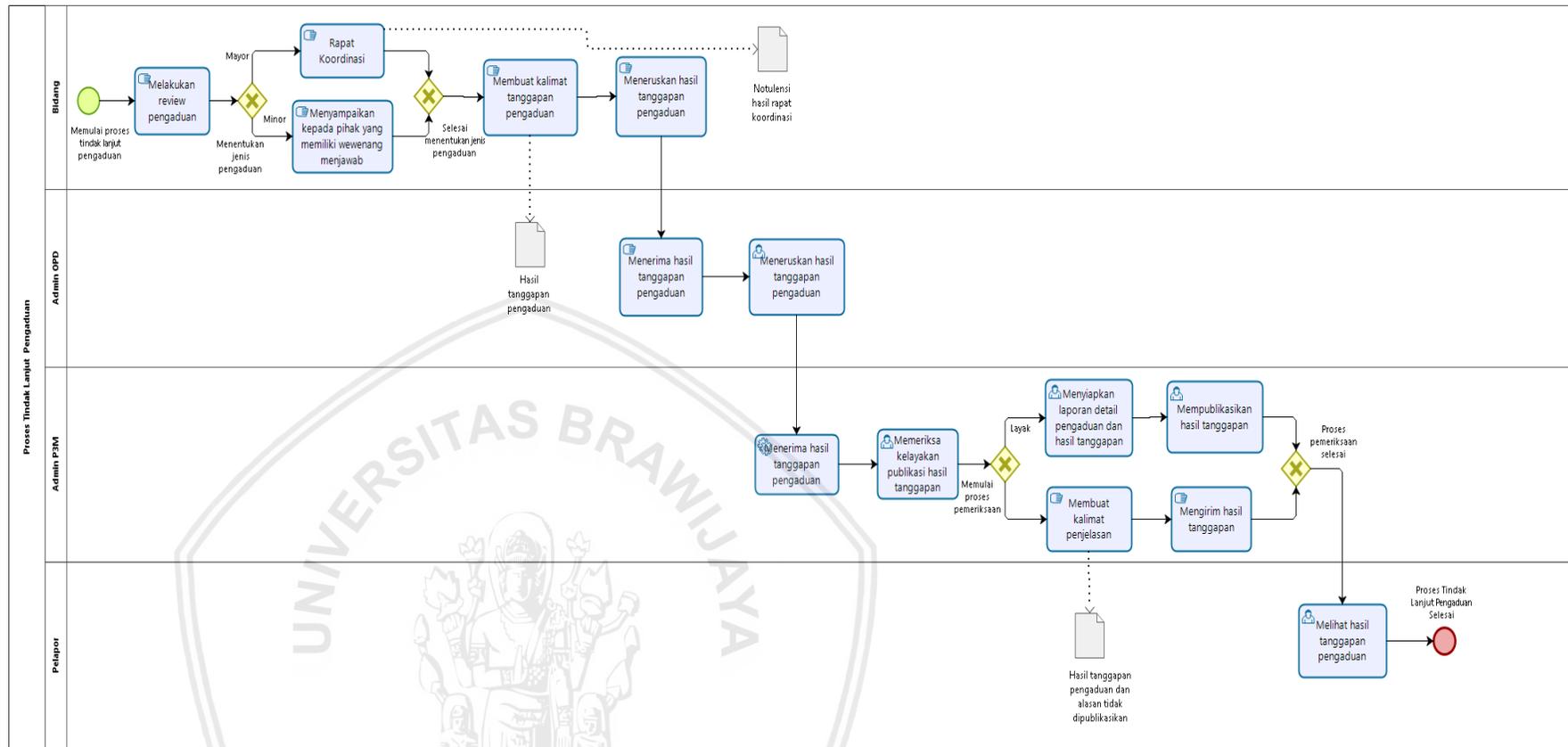
#### 4.3.3.1 Deskripsi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat terdiri dari empat *actor* yaitu pelapor, admin P3M, admin OPD dan Bidang. Masing-masing *actor* digambarkan dengan *lane* yang berbeda. Sedangkan task atau aktivitas digambarkan dengan bentuk persegi dengan sudut tumpul. Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat laporan pengaduan yang sudah diberikan kepada bidang yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan akan dilakukan review. Jika pengaduan bersifat mayor dan membutuhkan keputusan bersama maka akan dilaksanakan rapat koordinasi untuk menghasilkan tanggapan pengaduan.. Namun jika pengaduan bersifat minor yaitu pengaduan yang dapat segera dijawab oleh kepala bagian atau anggota bagian maka akan langsung diteruskan kemudian segera dijawab atau ditanggapi. Setelah pengaduan ditanggapi, hasil tanggapan pengaduan akan diteruskan kepada admin OPD yang selanjutnya akan dikembalikan kepada admin P3M Sidoarjo. Ketika admin P3M menerima hasil tanggapan pengaduan maka akan diperiksa untuk memastikan apakah tanggapan layak di publikasikan atau tidak. Pemodelan proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada gambar 4.4 dan deskripsi task proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 4.4.

#### 4.3.3.2 Alur Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

1. Bidang yang bersangkutan melakukan review pengaduan
2. Jika pengaduan bersifat umum maka akan dilakukan rapat koordinasi
3. Jika pengaduan bersifat khusus maka akan langsung diteruskan kepada kepala bagian atau anggota bagian untuk menjawabnya
4. Membuat kalimat tanggapan pengaduan
5. Setelah pengaduan ditanggapi maka hasil tanggapan akan dikembalikan kepada admin OPD
6. Hasil tanggapan yang diterima oleh admin OPD akan disalin dalam bentuk softcopy
7. Hasil tanggapan akan dikembalikan kepada admin P3M Sidoarjo
8. Admin P3M menerima hasil tanggapan pengaduan melalui sistem
9. Hasil tanggapan pengaduan yang diterima oleh admin P3M akan diperiksa apakah layak untuk dipublikasikan atau tidak
10. Jika tanggapan layak maka akan dipublikasikan pada website P3M
11. Jika hasil tanggapan pengaduan dianggap tidak layak untuk dipublikasikan maka tidak akan dipublikasikan
12. Membuat kalimat penjelasan mengapa hasil tanggapan tidak dipublikasikan
13. Admin P3M mengirim hasil tanggapan yang tidak dipublikasikan melalui alamat email dan nomor telepon
14. Pelapor melihat hasil tanggapan pengaduan melalui website P3M Sidoarjo atau melalui nomor telepon dan alamat email

### 4.3.3.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



Gambar 4.4 Diagram BPMN Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

4.3.3.4 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan MasyarakatTabel 4.4 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Bidang	Melakukan review pengaduan	Mereview permasalahan pada detail aduan	-	15 menit	<i>Manual Task</i>
2	Bidang	Rapat Koordinasi	Melakukan rapat koordinasi untuk mendapatkan solusi sebagai tanggapan pengaduan	Notulensi hasil rapat	2 Jam	<i>Manual Task</i>
3	Bidang	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Menyampaikan kepada Kepala Dinas atau Kepala Bagian, Kepala Seksi untuk segera menanggapi pengaduan	-	1 Jam	<i>Manual Task</i>
4	Bidang	Membuat kalimat tanggapan Pengaduan	Membuat kalimat tanggapan pengaduan untuk diserahkan kembali kepada admin OPD	Dokumen tanggapan pengaduan	30 menit	<i>Manual Task</i>
5	Bidang	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan kembali hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD	-	1x24 Jam	<i>Manual Task</i>
6	Admin OPD	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan	-	15 menit	<i>Manual Task</i>

**Tabel 4.4 Deskripsi Task Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7	Admin OPD	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Mengembalikan hasil tanggapan dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan kepada Admin P3M	-	2 Jam	User Task
8	Admin P3M	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan dari admin OPD melalui website P3M	-	1 Menit	User Task
9	Admin P3M	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Memeriksa hasil tanggapan apakah layak untuk dipublikasikan pada website P3M atau tidak	-	20 menit	Manual Task
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Memeriksa format laporan pengaduan beserta hasil tanggapan untuk dipublikasikan pada website P3M	-	10 menit	User Task
11	Admin P3M	Mempublikasikan hasil tanggapan	Mempublikasikan detail pengaduan beserta hasil tanggapan pada website P3M	-	2 menit	User Task

**Tabel 4.4 Deskripsi Task Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12	Admin P3M	Membuat kalimat penjelasan	Membuat kalimat penjelasan mengapa hasil tanggapan tidak layak untuk dipublikasikan	Dokumen tanggapan pengaduan dan alasan tidak publikasikan	15 menit	User Task
13	Admin P3M	Mengirim hasil tanggapan	Mengirim hasil tanggapan dan alasan tidak dipublikasikan melalui email dan nomor telepon pelapor	-	20 menit	Manual Task
14	Admin P3M	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Melihat hasil tanggapan pengaduan melalui website atau email dan nomor telepon	-	10 menit	User Task

#### 4.3.4 Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan

##### 4.3.4.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat

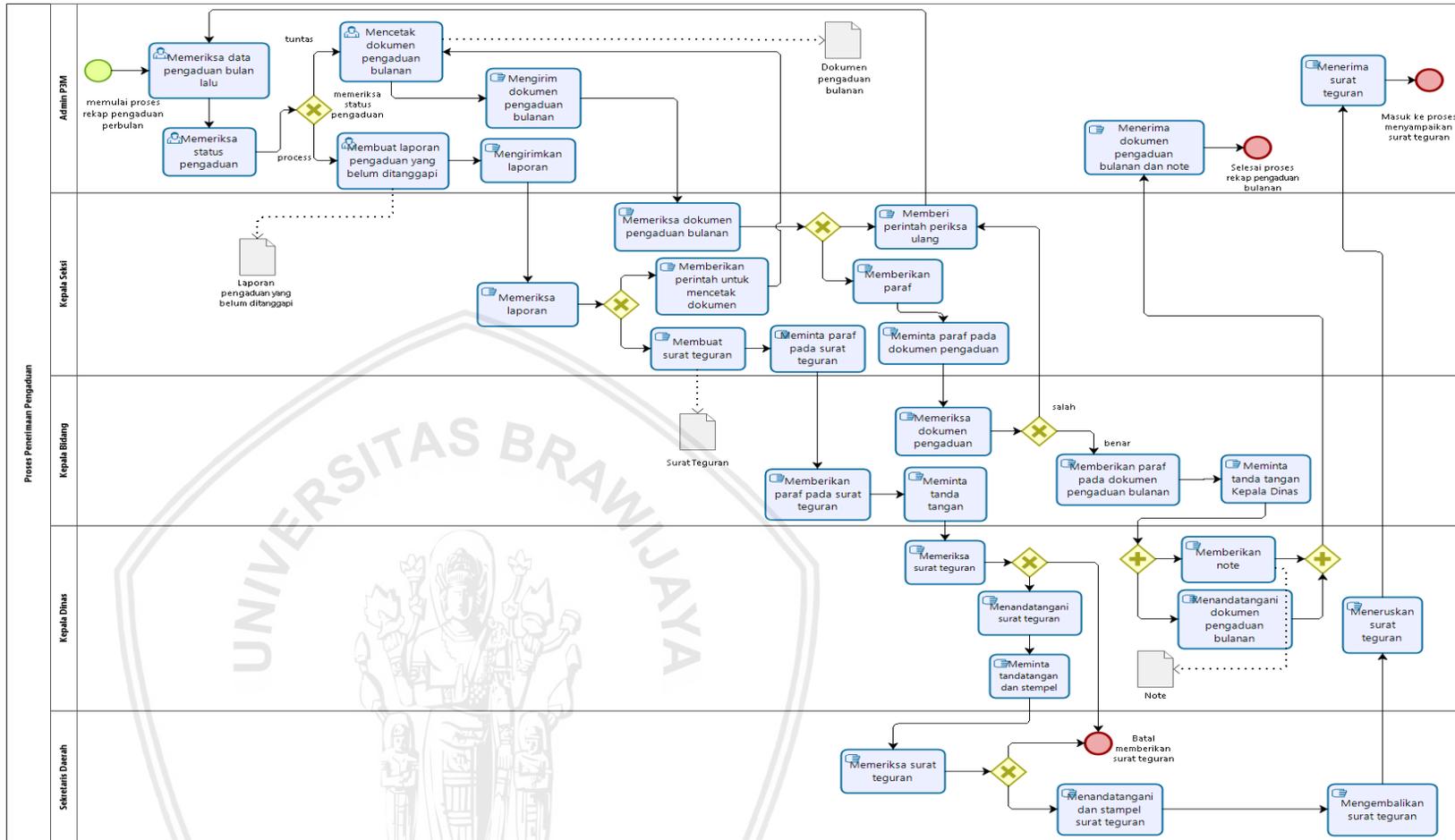
Seluruh data pengaduan masyarakat tersimpan dalam database website P3M Kabupaten Sidoarjo. Admin P3M akan memeriksa status pengaduan setiap seminggu sekali pada website P3M dan pada setiap awal bulan baru, admin P3M melakukan rekap data pengaduan dan melengkapi data yang masih berstatus proses. Data yang masih berstatus proses dengan kata lain ialah belum ditanggapi oleh pihak yang berwenang menanggapi pengaduan. Jika permasalahan masih terjadi maka akan dibuat surat teguran agar Bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan segera menanggapi pengaduan. Pemodelan proses bisnis rekap pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada gambar 4.5 dan deskripsi setiap task dalam proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 4.5.

##### 4.3.4.2 Alur Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan

1. Memeriksa data pengaduan bulan lalu
2. Memeriksa status pengaduan
3. Mencetak dokumen pengaduan bulanan

4. Mengirim dokumen yang sudah dicetak
5. Kepala seksi memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan
6. Meminta paraf untuk dokumen pengaduan kepada Kepala Dinas
7. Kepala Dinas memeriksa dokumen pengaduan bulanan
8. Kepala Dinas memberikan note
9. Kepala Dinas menandatangani dokumen pengaduan bulanan
10. Admin P3M menerima dokumen pengaduan beserta note
11. Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi
12. Mengirimkan laporan pengaduan yang belum ditanggapi
13. Kepala seksi menerima laporan
14. Kepala seksi memeriksa laporan pengaduan
15. Jika dianggap tidak perlu untuk ditanggapi lagi maka memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan
16. Membuat surat teguran untuk admin OPD
17. Kepala seksi meminta paraf pada surat teguran kepada kepala bidang
18. Kepala bidang menerima surat teguran untuk admin OPD terkait
19. Kepala bidang memeriksa isi surat teguran
20. Jika dirasa tidak perlu untuk diberikan surat teguran maka tidak ditandatangani
21. Menandatangani surat teguran
22. Meminta tanda tangan dan stempel Bupati
23. Memeriksa isi surat teguran
24. Bupati menandatangani dan stempel surat teguran
25. Tidak menandatangani surat teguran karena dirasa tidak perlu untuk memberikan surat teguran
26. Mengembalikan surat teguran kepada kepala seksi
27. Kepala seksi menerima surat teguran yang sudah ditandatangani dan di stempel oleh Bupati
28. Meneruskan surat teguran
29. Admin P3M menerima surat teguran yang akan diteruskan kepada admin OPD

### 4.3.4.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan



Gambar 4.5 Diagram BPMN Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

## 4.3.4.4 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Admin P3M memeriksa seluruh pengaduan bulan lalu pada database website P3M	-	15 menit	Manual Task
2	Admin P3M	Memeriksa status pengaduan	Memeriksa status pengaduan apakah sudah tuntas semua atau belum	-	15 menit	User Task
3	Admin P3M	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Jika status pengaduan sudah tuntas semua maka akan mencetak dokumen pengaduan bulan lalu beserta detail tanggapannya untuk diserahkan kepada kepala seksi	Dokumen pengaduan bulanan	30 menit	Manual Task
4	Admin P3M	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Mengirimkan dokumen pengaduan bulanan kepada kepala seksi untuk diparaf	-	20 menit	Manual Task
5	Kepala Seksi	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan yang sudah dicetak	-	1 Jam	Manual Task

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6	Kepala Seksi	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulan lalu	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
7	Kepala Seksi	Memberi perintah periksa ulang	Kepala Seksi memberikan perintah untuk memeriksa ulang dokumen pengaduan bulanan	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
8	Kepala Seksi	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Meminta paraf pada dokumen pengaduan kepada Kepala Bidang	-	20 menit	<i>Manual Task</i>
9	Kepala Bidang	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Bidang memeriksa isi pengaduan bulanan	-	35 menit	<i>Manual Task</i>
10	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Kepala Bidang memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
11	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Setelah dokumen pengaduan diparaf oleh kepala bidang maka akan dikirimkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani	-	1 Jam	<i>Manual Task</i>

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12	Kepala Dinas	Memberikan note	Setelah memeriksa dokumen pengaduan bulanan maka kepala dinas akan memberikan note untuk kritik dan saran	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
13	Kepala Dinas	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Setelah dokumen pengaduan diperiksa maka akan ditandatangani oleh Kepala Dinas	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
14	Admin P3M	Menerima dokumen laporan pengaduan bulanan dan note	Admin P3M menerima dokumen pengaduan perbulan yang sudah ditandatangani beserta note yang berisi kritik dan saran	-	1x24 Jam	<i>Manual Task</i>

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
15	Admin P3M	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Jika masih ada status pengaduan yang belum tuntas maka admin P3M membuat laporan terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	1 Jam	User Task
16	Admin P3M	Mengirim laporan	Mengirimkan laporan yang sudah dibuat sebelumnya terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	-	20 menit	Manual Task
17	Kepala Seksi	Memeriksa laporan	Memeriksa laporan pengaduan yang belum ditanggapi bulan lalu apakah pengaduannya masih layak untuk ditanggapi	-	2 Jam	Manual Task

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
18	Kepala Seksi	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	Jika pengaduan yang belum ditanggapi dianggap sudah tidak layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
19	Kepala Seksi	Membuat surat teguran	Jika pengaduan dianggap masih layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan membuat surat teguran untuk pihak yang berwenang untuk segera menanggapi pengaduan	Surat Teguran	45 menit	<i>User Task</i>
20	Kepala Seksi	Meminta paraf pada surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Kepala Bidang untuk meminta paraf	-	20 menit	<i>Manual Task</i>

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
21	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan diberikan paraf untuk diteruskan kepada Sekretaris Daerah	-	5 menit	<i>Manual Task</i>
22	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Surat teguran yang sudah diparaf oleh Kepala Bidang kemudian dikirimkan kepada Sekretaris Daerah untuk ditandatangani dan diberikan stempel	-	1x24 Jam	<i>Manual Task</i>
23	Kepala Dinas	Memeriksa surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan detail pengaduan	-	20 menit	<i>Manual Task</i>
24	Kepala Dinas	Menandatangani surat teguran	Menyetujui untuk memberikan surat teguran dan menandatangani surat teguran	-	5 menit	<i>Manual Task</i>

**Tabel 4.5 Deskripsi Task Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
25	Kepala Dinas	Meminta tandatangan dan stempel	Meminta tandatangan pada surat teguran kepada Sekretaris Daerah	-	45 menit	Manual Task
26	Sekretaris Daerah	Memeriksa surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan detail pengaduan	-	20 menit	Manual Task
27	Sekretaris Daerah	Menandatangani dan stempel surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	-	5 menit	Manual Task
28	Sekretaris Daerah	Mengembalikan surat teguran	Mengirimkan kembali surat teguran kepada Kepala Dinas	-	1x24 Jam	Manual Task
29	Kepala Dinas	Meneruskan surat teguran	Meneruskan surat teguran yang sudah ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	-	2 Jam	Manual Task
30	Admin P3M	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran yang sudah ditandatangani oleh Sekretaris Daerah dan tembusan Bupati untuk dikirim	-	10 menit	Manual Task

### 4.3.5 Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

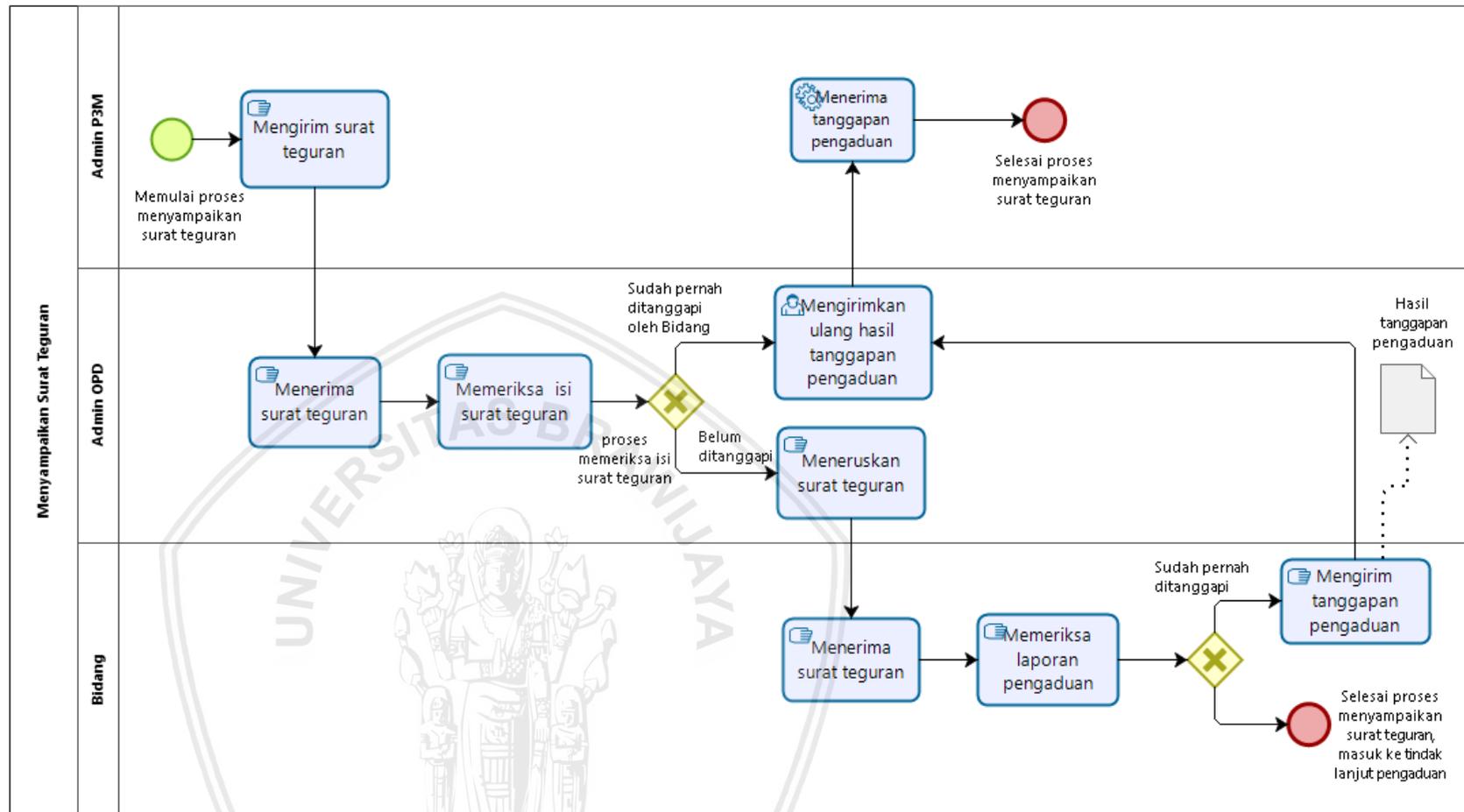
#### 4.3.5.1 Deskripsi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Ketika pengaduan tidak ditanggapi dengan batas waktu tertentu maka Kepala Seksi akan membuat surat teguran yang ditandatangani dan distempel oleh Sekertaris Daerah Kabupaten Sidoarjo serta tembusan Bupati Sidoarjo. Surat teguran ditujukan kepada pihak yang berwenang untuk menanggapi pengaduan. Kemudian admin OPD akan memeriksa apakah benar pengaduan belum ditanggapi, jika sudah maka akan segera mengirimkan hasil tanggapan kepada admin P3M. Namun jika benar belum ditanggapi oleh Bidang, maka akan diteruskan kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi pengaduan tersebut dan kembali masuk pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan. Pemodelan proses bisnis menyampaikan surat teguran akan ditunjukkan pada gambar 4.6 dan deskripsi task proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 4.6.

#### 4.3.5.2 Alur Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

1. Admin mengirim surat teguran kepada admin OPD yang terkait
2. Admin OPD menerima surat teguran
3. Admin OPD memeriksa isi surat teguran
4. Jika ternyata bidang yang bersangkutan sudah pernah menanggapi namun belum dikirimkan kembali kepada admin P3M maka akan segera mengirim hasil tanggapan
5. Jika ternyata bidang yang bersangkutan belum menanggapi pengaduan maka surat teguran akan diteruskan kepada bidang yang bersangkutan
6. Bidang menerima surat teguran
7. Bidang memeriksa detail laporan pengaduan yang dimaksudkan pada surat teguran
8. Jika bidang sudah pernah menanggapi pengaduan maka akan segera mengirimkan tanggapan pengaduan kepada admin OPD yang kemudian akan diteruskan kepada admin P3M
9. Jika Bidang belum pernah menanggapi maka akan masuk ke dalam proses bisnis tindak lanjut pengaduan

### 4.3.5.3 Diagram BPMN Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran



Gambar 4.6 Diagram BPMN Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

#### 4.3.5.4 Deskripsi Task Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Tabel 4.6 Deskripsi Task Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Mengirim surat teguran	Mengirim surat teguran kepada Admin OPD yang bersangkutan	-	1 jam	User Task
2	Admin OPD	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	-	15 menit	Manual Task
3	Admin OPD	Memeriksa isi surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan bidang mana yang bersangkutan	-	30 menit	Manual Task
4	Admin OPD	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	-	5 menit	User Task
5	Admin OPD	Meneruskan surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Bidang yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan	-	30 menit	Manual Task
6	Bidang	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	-	15 menit	Manual Task
7	Bidang	Memeriksa laporan pengaduan	Memeriksa laporan pengaduan apakah sudah ditanggapi atau belum	-	40 menit	Manual Task



Tabel 4.6 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8	Bidang	Mengirim tanggapan pengaduan	Jika sudah ditanggapi maka mengirim tanggapan pengaduan kepada admin OPD	Hasil tanggapan pengaduan	20 menit	<i>Manual Task</i>
9	Admin P3M	Menerima tanggapan pengaduan	Admin P3M menerima hasil tanggapan pengaduan	-	1 Menit	<i>Service Task</i>

#### 4.4 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*

Evaluasi proses bisnis menggunakan metode FMEA dilaksanakan dengan menganalisis setiap aktivitas yang dilakukan untuk menemukan potensi permasalahan yang memiliki potensi akan terjadi dan juga menganalisis dampak dari permasalahan yang memiliki potensi untuk mengganggu jalannya proses bisnis. Dalam metode evaluasi menggunakan FMEA terdapat tiga *parameter* penilaian utama yaitu tingkat kesalahan (*severity*), tingkat kejadian (*occurrence*) dan tingkat terdeteksi (*detection*). Berdasarkan nilai yang di dapatkan dari masing-masing parameter, akan diketahui *Risk Priority Number (RPN)* dengan cara mengalikan ketiga nilai dari parameter tersebut. RPN memiliki fungsi untuk mengetahui tingkat prioritas masalah berdasarkan peringkat (*rank*) yang kemudian akan digunakan untuk dasar perbaikan proses bisnis. Penilaian pada ketiga parameter dilakukan oleh Kepala Seksi Layanan Informasi Publik. Penilaian tidak dilakukan oleh OPD lain karena para admin OPD memiliki sarana berkomunikasi yang memungkinkan seluruh admin OPD mengetahui permasalahan apa yang sedang terjadi. Sehingga Kepala Seksi Layanan Informasi Publik dapat mewakili admin OPD.

##### 1. Tingkat Kesalahan (*Severity*)

Penilaian *Severity* merupakan sebuah penilaian terhadap konsekuensi atau akibat yang terjadi dari potensi permasalahan. Penilaian dilakukan dengan memperhatikan seberapa besar permasalahan yang terjadi pada aktivitas dalam proses bisnis, pengaruh yang terjadi dan dampaknya terhadap waktu pengerjaan proses. Pada *Severity*, terdapat skala penilaian mulai dari 1 sampai dengan 5 yang berfungsi untuk menentukan nilai pada setiap proses. Skala yang semakin besar menunjukkan buruknya dampak yang terjadi jika suatu potensi permasalahan terjadi. Skala tingkat kesalahan akan dijelaskan pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7 Skala Severity**

Rating	Severity (Tingkat Kesalahan)	Deskripsi
1	Tidak ada dampak ( <i>None</i> )	Tidak memiliki dampak pada kinerja atau proses bisnis di P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tidak ada kerugian
2	Kecil ( <i>Minor</i> )	Kesalahan sedikit mempengaruhi kinerja atau proses bisnis seperti waktu pengerjaan sedikit lebih lama
3	Sedang ( <i>Moderate</i> )	Kesalahan dapat mempengaruhi kinerja proses, berdampak pada waktu yang lebih lama Kesalahan mempengaruhi penilaian kualitas pengaduan masyarakat
4	Tinggi ( <i>High</i> )	Kesalahan berdampak terhadap waktu pengerjaan proses bisnis menjadi lebih lama Kesalahan mempengaruhi waktu tunggu pelapor Kesalahan mempengaruhi penilaian kualitas pengaduan masyarakat
5	Berbahaya ( <i>Extremely High</i> )	Kesalahan sangat mempengaruhi kinerja proses bisnis sehingga tidak dapat diproses Kesalahan berdampak besar pada proses bisnis lainnya

2. Tingkat Kejadian (*Occurrence*)

Tingkat kejadian merupakan probabilitas atau frekuensi dari permasalahan yang mungkin terjadi. Penilaian pada tingkat kejadian memiliki skala dari 1 sampai dengan 5. Semakin semakin besar angkanya menunjukkan bahwa semakin sering terjadi. Skala tingkat kejadian akan dijelaskan pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8 Skala Occurrence**

Rating	Occurrence (Tingkat Kejadian)	Deskripsi
1	Tidak pernah ( <i>Remote-Failure is unlikely</i> )	Hampir tidak pernah terjadi kegagalan
2	Rendah ( <i>Low-Relative few Failure</i> )	Kecil kemungkinan terjadi kegagalan



**Tabel 4.8 Skala Occurrence (Lanjutan)**

<b>Rating</b>	<b>Occurence (Tingkat Kejadian)</b>	<b>Deskripsi</b>
3	Jarang/sesekali ( <i>Moderate - Occasional Failure</i> )	Jarang terjadi kegagalan
4	Tinggi dan berulang ( <i>High-Repeated Failure</i> )	Sering terjadi kesalahan dan terjadinya berulang
5	Sangat tinggi dan tidak bisa dihindari ( <i>Very high failure is almost inevitable</i> )	Hampir selalu terjadi kesalahan dan sulit untuk dihindari

3. Tingkat Terdeteksi (*Detection*)

Tingkat terdeteksi adalah probabilitas permasalahan dapat terdeteksi sebelum dampaknya terjadi. Pengukurannya dilakukan pada kemampuan pengendalian permasalahan yang kemungkinan terjadi. Penilaian dilakukan dengan melihat seberapa mudah permasalahan dapat dicegah dan kemudahan penyebab atau dampak dari potensi masalah untuk diketahui. Skala yang terdapat pada tingkat terdeteksi adalah mulai dari 1 sampai 10 dimana semakin kecil nilainya maka semakin mudah dikendalikan dan dideteksi. Skala tingkat terdeteksi akan dijelaskan pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Skala Detection**

<b>Rating</b>	<b>Detection (Tingkat Terdeteksi)</b>	<b>Deskripsi</b>
1	Terdeteksi	Hampir selalu terdeteksi sehingga kesalahan mudah dicegah. Penyebab masalah sangat mudah diketahui tanpa perlu dilakukan pemeriksaan. Aktor yang terlibat memiliki control penuh atas proses yang sedang berjalan
2	Sering Terdeteksi	Kesalahan sering terdeteksi sehingga mudah untuk melakukan pencegahan. Penyebab masalah dapat diketahui dengan melakukan proses sesuai pada alurnya. Aktor yang terlibat memiliki control yang baik atas proses yang sedang berjalan



Tabel 4.9 Skala *Detection* (Lanjutan)

<i>Rating</i>	<i>Detection</i> (Tingkat Terdeteksi)	Deskripsi
3	Sedang	Kesalahan dapat terdeteksi sehingga dapat dilakukan pencegahan. Penyebab masalah dapat diketahui dengan melakukan proses dan pemeriksaan mengenai proses yang berjalan. Aktor yang terlibat memiliki control yang baik atas proses yang sedang berjalan
4	Jarang Terdeteksi	Kesalahan jarang terdeteksi atau tidak dapat diketahui secara langsung. Penyebab sulit untuk terdeteksi. Kesalahan dapat dideteksi dengan melakukan pemeriksaan terhadap proses yang sedang berjalan dan dengan dilakukan verifikasi dan validasi. Aktor yang terlibat memiliki control yang lemah atas proses yang sedang berjalan
5	Hampir tidak terdeteksi	Kesalahan hampir tidak terdeteksi. Penyebab kesalahan sulit untuk diketahui meskipun menggunakan teknik pemeriksaan secara mendalam. Aktor yang terlibat tidak memiliki control atas proses yang berjalan

#### 4.4.1 Permasalahan Proses Bisnis

##### 4.4.1.1 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Analisis FMEA pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat dijelaskan pada tabel 4.10. Analisa tersebut dibuat berdasarkan setiap aktivitas pada proses bisnis. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA didapatkan nilai hasil RPN tertinggi dengan peringkat pertama pada aktivitas mengisi form pengaduan yang memiliki nilai RPN sebesar 80. Potensi kesalahan yang mungkin terjadi adalah kesalahan dalam pengisian form dengan tidak menyertakan identitas diri dan detail pengaduan tidak lengkap. Kesalahan ini terjadi karena tidak adanya informasi atau panduan yang jelas bahwa pelapor bisa meminta identitasnya tidak ditampilkan namun dengan syarat harus mengisi identitas diri terlebih dahulu pada form pengaduan. Sehingga menyebabkan pengaduan tidak dapat diproses ke proses selanjutnya karena anonim. Dalam beberapa kejadian pelapor tidak mengisi alamat email dan nomor telepon sehingga tidak dapat menerima pemberitahuan terkait pengaduannya. Aktivitas selanjutnya yang juga memiliki peringkat pertama yaitu aktivitas mendapatkan tracking ID memiliki nilai RPN sebesar 80. Potensi kesalahan yang mungkin terjadi adalah pelapor tidak mencatat nomor tracking ID sehingga lupa berapa nomor tracking ID yang seharusnya digunakan untuk melacak status pengaduan. Kesalahan ini terjadi karena belum terintegrasinya website [p3m.sidoarjo.kab.go.id](http://p3m.sidoarjo.kab.go.id) dengan email maupun nomor telepon pelapor. Aktivitas memberitahu hasil

verifikasi pengaduan juga mendapatkan peringkat tertinggi dengan jumlah nilai RPN sebesar 80. Potensi kesalahan yang mungkin terjadi adalah admin P3M lupa mengirimkan notifikasi melalui email maupun nomor telepon pelapor. Hal ini terjadi karena mekanisme pengiriman notifikasi kepada pelapor masih dilakukan secara manual tidak melalui sistem.

#### **4.4.1.2 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat**

Analisa FMEA pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat dijelaskan pada tabel 4.11. Analisa tersebut dibuat berdasarkan pada setiap aktor yang terlibat dan proses yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA didapatkan nilai hasil RPN tertinggi dengan peringkat pertama pada aktivitas menerima laporan pengaduan yang memiliki nilai RPN sebesar 64. Potensi kesalahan yang mungkin terjadi adalah tidak mengetahui bahwa ada laporan pengaduan yang dikirimkan. Kesalahan ini terjadi karena tidak adanya pemberitahuan melalui email maupun telepon OPD terkait ketika ada laporan pengaduan. Dampaknya adalah pengaduan diproses terlambat, menyebabkan pelapor terlalu lama mendapatkan tanggapan atas pengaduannya. Aktivitas selanjutnya adalah menerima kembali laporan pengaduan yang mendapatkan peringkat pertama juga dengan nilai RPN sebesar 64. Kesalahan yang terjadi adalah admin P3M terlambat mengetahui adanya pengembalian laporan pengaduan yang salah disposisi karena website P3M belum terintegrasi dengan email maupun nomor telepon sehingga menyebabkan laporan pengaduan terlambat untuk meneruskan kembali pengaduan kepada OPD yang seharusnya menangani.

#### **4.4.1.3 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

Analisa FMEA pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat dijelaskan pada tabel 4.12. Analisa tersebut dibuat berdasarkan pada setiap aktor yang terlibat dan proses yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA didapatkan nilai hasil RPN tertinggi dengan peringkat pertama pada aktivitas meneruskan hasil tanggapan pengaduan yang dilakukan oleh bidang terkait memiliki nilai RPN sebesar 64. Kesalahan yang terjadi adalah kesalahan dalam mengirimkan hasil tanggapan kepada admin OPD. Kesalahan ini terjadi karena aktivitas pengiriman masih dilakukan secara manual sehingga tidak teliti dalam mengirim surat, surat tertukar atau tertumpuk dengan surat lainnya sehingga admin P3M tidak menerima hasil tanggapan. Dampaknya adalah pelapor terlalu lama mendapatkan tanggapan atas pengaduannya. Aktivitas selanjutnya adalah mengirim hasil tanggapan pengaduan kepada pelapor melalui email dan nomor telepon yang dilakukan oleh admin P3M mendapatkan peringkat pertama juga dengan nilai RPN sebesar 64. Kesalahan yang terjadi adalah admin P3M lupa atau tidak mengirimkan pemberitahuan melalui *email* dan nomor telepon pelapor sehingga pelapor tidak mengetahui status pengaduannya kalau tidak mengakses website P3M. Kesalahan ini terjadi karena masih dilakukan secara manual untuk mengirimkan email dan sms oleh admin P3M dan *website* belum terintegrasi dengan alamat *email* maupun telepon.

#### 4.4.1.4 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat

Analisa FMEA pada proses bisnis rekap pengaduan bulanan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.13 . Analisa tersebut dibuat berdasarkan pada setiap aktor yang terlibat dan aktivitas atau task yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat didapatkan nilai hasil perhitungan RPN tertinggi dengan peringkat pertama pada aktivitas memeriksa dokumen pengaduan bulanan yang dilakukan oleh Kepala Seksi aktivitas ini memiliki nilai RPN sebesar 64. Kesalahan yang terjadi adalah Kepala Seksi tidak mendeteksi adanya ketidaksesuaian data dari dokumen pengaduan bulanan dengan data pada website sehingga menyebabkan dokumen pengaduan bulanan tidak valid jika ditandatangani oleh Kepala Dinas. Kemudian pada aktivitas memeriksa dokumen pengaduan yang dilakukan oleh Kepala Bidang juga mendapatkan peringkat pertama dengan nilai RPN sebesar 64. Potensi kesalahan yang terjadi adalah Kepala Bidang tidak mendeteksi adanya ketidaksesuaian data dari dokumen pengaduan bulanan dengan data pada website sehingga menyebabkan dokumen pengaduan bulanan tidak valid jika ditandatangani oleh Kepala Dinas.

#### 4.4.1.5 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Analisa FMEA pada proses bisnis menyampaikan surat teguran pada tabel 4.14. Analisa tersebut dibuat berdasarkan pada setiap aktor yang terlibat dan proses yang dilakukan. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA didapatkan nilai hasil RPN tertinggi dengan peringkat pertama pada aktivitas mengirim tanggapan pengaduan yang sudah ada atau sudah pernah ditanggapi sebelumnya yang dilakukan oleh bidang yang berwenang untuk menanggapi memiliki nilai RPN sebesar 60. Kesalahan yang terjadi adalah kehilangan laporan pengaduan beserta dokumen hasil tanggapan yang sudah pernah ditanggapi sebelumnya namun lupa untuk mengirimkannya kepada admin OPD. Kesalahan ini terjadi karena kurang teliti dalam menyimpan dokumen hasil tanggapan maupun laporan pengaduan dan menunda untuk mengirimkan hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD karena urusan lain. Dampaknya adalah pelapor terlalu lama mendapatkan tanggapan atas pengaduannya.

**Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1	Pelapor	Mengisi form pengaduan	1. Mengajukan pengaduan yang bukan merupakan ranah P3M Kabupaten Sidoarjo	Pengaduan tidak dapat diproses	2	Kurangnya pengetahuan terkait ranah P3M Kabupaten Sidoarjo	4	4	32	5
			2. Kesalahan dalam pengisian form dengan tidak menyertakan Identitas dan detail pengaduan tidak lengkap		5	Terdapat beberapa orang yang identitasnya tidak ingin ditampilkan/diketahui	4	4	80	1

**Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
2	Pelapor	Menyimpan pengaduan	Gagal menyimpan pengaduan	Tidak dapat menyimpan pengaduan	5	Jaringan internet error atau bermasalah	2	1	<b>10</b>	<b>9</b>
					5	System down	1	1	<b>5</b>	<b>11</b>
3	Pelapor	Batal menyimpan pengaduan	Salah menekan tombol pada website	Pengaduan tersimpan dan diproses	2	Kurang teliti dalam membaca dan menekan tombol pada website	1	1	<b>2</b>	<b>13</b>
4	Pelapor	Mendapatkan tracking ID	Lupa untuk mencatat nomor tracking ID	Tidak dapat melacak status pengaduan	4	Kurangnya pengetahuan terhadap fungsi tracking ID	5	4	<b>80</b>	<b>1</b>
5	Admin P3M	Menerima form pengaduan	Website P3M tidak dapat diakses	Tidak dapat membaca keluhan/aduan	5	Koneksi internet bermasalah, bugs pada website	4	3	<b>60</b>	<b>4</b>

**Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
6	Admin P3M	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Tidak dapat menyimpan detail pengaduan ke database	Pengaduan tidak tersimpan dalam database	5	Koneksi internet bermasalah, database error/penuh	1	4	<b>20</b>	<b>6</b>
7	Admin P3M	Verifikasi kelayakan pengaduan	Kesalahan dalam melakukan penyortiran pengaduan	Pengaduan yang seharusnya layak diteruskan menjadi tidak dapat diproses	2	Tidak teliti dalam memeriksa kelengkapan identitas pelapor, isi aduan apakah sesuai ranah P3M	2	4	<b>16</b>	<b>8</b>
8	Admin P3M	Membuat keterangan penolakan pengaduan	Kesalahan dalam membuat keterangan penolakan pengaduan	Pelapor kurang paham keterangan hasil verifikasi pengaduan	3	Kurangnya kemampuan Admin dalam mengolah atau membuat kata-kata	1	2	<b>6</b>	<b>10</b>

Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
9	Admin P3M	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Kesalahan dalam menyetujui pengaduan untuk diproses	Pengaduan tidak dapat diproses karena tidak layak/sesuai ranah dan data diri pelapor tidak lengkap	4	Kurang teliti dalam memeriksa identitas dan detail pengaduan	1	5	<b>20</b>	<b>6</b>
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan	Kesalahan dalam penyusunan format laporan pengaduan untuk diteruskan kepada admin OPD	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	2	Kurang teliti dalam menyusun format laporan pengaduan untuk diteruskan kepada Admin OPD	2	1	<b>4</b>	<b>12</b>

**Tabel 4.10 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
11	Admin P3M	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Admin P3M lupa mengirimkan notifikasi melalui email maupun nomor telepon pelapor	Pelapor terlambat untuk mengetahui status pengaduannya	4	Sistem belum terintegrasi dengan alamat email maupun nomor telepon pelapor sehingga harus dilakukan secara manual	5	4	80	1

**Tabel 4.11 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1	Admin P3M	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Kesalahan dalam menentukan bagian mana yang berwenang untuk menjawab pengaduan	Pengaduan diteruskan kepada OPD yang salah	3	Kurang teliti dalam menelaah laporan pengaduan	4	2	24	7

**Tabel 4.11 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
2	Admin P3M	Mengirim laporan pengaduan	Terlalu lama mengirimkan laporan kepada admin OPD	Pengaduan terlambat untuk ditanggapi	3	Lupa untuk mengirim laporan pengaduan kepada admin OPD	1	3	9	12
3	Admin OPD	Menerima laporan pengaduan	Tidak dapat mengakses website P3M	Tidak dapat menerima laporan pengaduan	4	Jaringan internet error, website down	2	1	8	13
			Tidak mengetahui ada laporan pengaduan	Tidak dapat segera memproses laporan pengaduan	4	Tidak adanya notifikasi ketika ada laporan pengaduan	4	4	64	1
4	Admin OPD	Menelaah disposisi pengaduan	Kesalahan dalam menentukan bagian mana yang berwenang untuk menjawab pengaduan	Pengaduan diteruskan kepada Bidang yang salah	4	Kurang teliti dalam menelaah laporan pengaduan	3	2	24	7

**Tabel 4.11 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
5	Admin OPD	Mencetak detail laporan pengaduan	Tidak dapat mencetak laporan pengaduan	Tidak dapat diteruskan kepada bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	4	Printer error/rusak, tinta habis	3	2	24	7
6	Admin OPD	Membuat kalimat penolakan	Kesalahan dalam membuat kalimat penolakan yang mudah dipahami	Admin P3M tidak mengetahui sebab penolakan	3	Kesulitan membuat kata-kata untuk kalimat penolakan karena tidak sesuai bidangnya	2	2	12	11
7	Admin OPD	Meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan	Kesalahan dalam meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan	Salah meneruskan laporan pengaduan	4	Kurang teliti dalam menelaah disposisi laporan pengaduan	4	3	48	3
8	Admin OPD	Mengembalikan laporan pengaduan	Terlambat mengembalikan laporan pengaduan kepada admin OPD	Pengaduan terlambat untuk diproses	4	Lupa untuk mengembalikan laporan pengaduan	3	4	48	3

**Tabel 4.11 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
9	Admin P3M	Menerima kembali laporan pengaduan	Terlambat menerima laporan pengaduan yang salah disposisi	Terlambat untuk meneruskan kembali pengaduan kepada bidang yang seharusnya menangani	4	Tidak adanya notifikasi jika ada pengembalian laporan pengaduan	4	4	64	1
10	Admin OPD	Mengirim laporan pengaduan	Terlambat meneruskan laporan pengaduan	Pengaduan terlambat untuk ditindaklanjuti	3	Kesulitan untuk menentukan bagian mana yang berwenang menanggapi	3	2	18	10
						Kesulitan untuk menemui bagian Bidang	3	3	27	6
11	Bidang	Menerima laporan pengaduan	Terlambat menerima laporan pengaduan	Pengaduan terlambat untuk ditindaklanjuti	4	Tidak adanya media khusus untuk menerima detail pengaduan dengan cepat	3	4	48	3

Tabel 4.12 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1	Bidang	Melakukan review pengaduan	Kesalahan dalam memahami keluhan	Salah dalam menanggapi pengaduan	4	Kurang teliti dalam melakukan review pengaduan	2	3	24	13
2	Bidang	Melakukan rapat koordinasi	Pencatatan notulensi hasil rapat tidak detail	Kesulitan dalam menanggapi pengaduan	3	Human error dan pencatatan notulensi masih konvensional	4	2	24	13
			Pimpinan tidak dapat menghadiri rapat	Rapat ditunda dan membuat waktu untuk menanggapi menjadi lebih lama	3	Pimpinan sedang sakit atau berada di luar kota	3	3	27	12
3	Bidang	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Kesalahan dalam memahami keluhan	Kesulitan dalam menanggapi pengaduan	4	Kurang teliti dalam memahami keluhan	2	4	32	11

**Tabel 4.12 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
4	Bidang	Membuat kalimat tanggapan pengaduan	Notulensi rapat koordinasi hilang	Harus menanyakan kembali keputusan hasil rapat koordinasi	4	Human error dan lupa tempat penyimpanan dokumen notulensi	2	3	24	13
			Tanggapan yang diberikan sulit dipahami	Hasil tanggapan sulit untuk dimengerti	4	Kesulitan dalam membuat kata-kata untuk menanggapi keluhan	3	2	24	13
5	Bidang	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Terlambat mengirimkan hasil tanggapan pengaduan	Hasil tanggapan terlambat untuk dipublikasikan	4	Kesulitan dalam menemui pimpinan dan human error	3	4	48	3
			Kesalahan dalam mengirimkan hasil tanggapan	Admin OPD tidak menerima hasil tanggapan	4	Tertukar dengan surat lain	4	4	64	1
6	Admin OPD	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Tidak memeriksa notifikasi pada email dan whatsapp	Hasil tanggapan terlambat untuk dikembalikan kepada admin P3M	4	Tidak adanya media khusus untuk meneruskan hasil tanggapan	3	4	48	3

**Tabel 4.12 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
7	Admin OPD	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Terlambat mengembalikan hasil tanggapan pengaduan	Hasil tanggapan pengaduan terlambat untuk dipublikasikan	4	Tidak adanya media khusus untuk meneruskan hasil tanggapan	3	3	36	8
8	Admin P3M	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Terlambat menerima hasil tanggapan pengaduan	Hasil tanggapan pengaduan terlambat untuk dipublikasikan	4	Tidak adanya notifikasi, website tidak terintegrasi dengan alamat email atau nomor telepon	3	3	36	8
9	Admin P3M	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Kesalahan dalam memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Mempublikasikan tanggapan yang tidak layak di publikasikan	3	Kurang teliti dalam memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	5	3	45	7

Tabel 4.12 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
10	Admin P3M	Publikasi hasil pengaduan pada website	Jaringan internet down	Terlambat untuk mempublikasikan hasil tanggapan	4	Gangguan pada Internet provider	3	3	36	8
			Website down	Terlambat untuk mempublikasikan hasil tanggapan	4	Adanya <i>bugs</i> pada website P3M	3	4	48	3
11	Admin P3M	Mengirim hasil tanggapan	Tidak memberitahukan pelapor tentang hasil tanggapannya melalui email atau nomor telepon	Pelapor tidak mengetahui tindak lanjut dari pengaduannya	4	Lupa untuk memberitahu hasil tanggapan pengaduan melalui email atau nomor telepon pelapor	4	4	64	1
13	Pelapor	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Tidak melihat publikasi hasil tanggapan pada website P3M	Pelapor tidak mengetahui hasil tanggapan dari pengaduan	3	Tidak adanya notifikasi pada email ataupun nomor telepon pelapor	4	4	48	3

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1	Admin P3M	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Kesalahan dalam memeriksa data	Pengaduan yang masih dalam proses tidak ditinjau lebih lanjut	4	Kurang teliti dalam memeriksa data pengaduan	3	3	36	6
2	Admin P3M	Memeriksa status pengaduan	Kesalahan dalam memeriksa data	Pengaduan yang masih dalam proses tidak ditinjau lebih lanjut	4	Kurang teliti dalam memeriksa data pengaduan	2	3	24	24
3	Admin P3M	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Tidak dapat mencetak laporan pengaduan	Dokumen tidak dapat segera diparaf dan ditandatangani	3	Printer rusak atau error, tinta habis	4	2	24	24
4	Admin P3M	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Salah memasukkan pengaduan	Pengaduan yang sudah dijawab masuk dalam daftar pengaduan belum dijawab dan sebaliknya	3	Kurang teliti dalam membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	2	3	18	27

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
5	Admin P3M	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Terlambat mengirimkan dokumen	Dokumen terlambat untuk ditandatangani	3	Masih menunggu pengaduan bulan lalu untuk ditanggapi	3	3	27	19
6	Admin P3M	Mengirimkan laporan	Terlambat mengirimkan laporan	Laporan terlambat untuk diproses	3	Lupa untuk mengirimkan laporan pengaduan yang belum ditanggapi	3	3	27	19
7	Kepala Seksi	Memeriksa laporan	Kesalahan dalam memeriksa data	Pengaduan yang seharusnya masih layak untuk ditanggapi dianggap tidak perlu dan sebaliknya	4	Kurang teliti dalam memeriksa data pengaduan yang belum ditanggapi	3	3	36	6

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
8	Kepala Seksi	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen	Tidak memberikan konfirmasi untuk mencetak dokumen	Dokumen pengaduan bulanan tidak dicetak	4	Lupa untuk memberikan konfirmasi agar dokumen dapat dicetak	2	4	32	13
9	Kepala Seksi	Membuat surat teguran untuk Admin OPD	Kesalahan format dalam membuat surat teguran	Membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk membuat surat teguran	3	Tidak ada format surat teguran yang pasti	3	3	27	19
10	Kepala Seksi	Menerima perintah untuk mencetak dokumen	Tidak adanya konfirmasi untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	Dokumen pengaduan bulanan tidak dicetak	5	Tidak melakukan follow up terkait konfirmasi untuk mencetak dokumen	2	4	40	5

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
11	Kepala Seksi	Meminta paraf pada surat teguran	Terlambat meminta paraf kepada kepala bidang	Surat teguran terlambat untuk disampaikan	4	Lupa untuk meminta paraf pada surat teguran	3	3	36	6
12	Kepala Bidang	Memeriksa detail isi surat	Kesalahan dalam memeriksa isi surat	Pengaduan yang belum ditanggapi dianggap sudah tidak harus ditanggapi	4	Kalimat detail pengaduan sulit untuk dipahami	3	3	36	6
13	Kepala Bidang	Tidak memberikan paraf	Salah menilai kelayakan pengaduan untuk ditanggapi	Pengaduan yang seharusnya masih layak untuk ditanggapi tidak dapat menerima tanggapan	4	Kurang teliti dalam memeriksa isi surat pengaduan	2	4	32	13

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
14	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada surat teguran	Terlambat menandatangani surat teguran	Surat teguran terlambat untuk disampaikan	4	Kepala Bidang sedang dinas di luar kota	2	4	32	13
15	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan dan stempel	terlambat meminta tanda tangan dan stempel	Surat teguran terlambat untuk disampaikan	3	Lupa untuk meminta tanda tangan dan stempel	3	4	36	6
16	Sekretaris Daerah	Memeriksa isi surat teguran	Kesalahan dalam memeriksa data	Pengaduan yang seharusnya layak untuk ditanggapi menjadi tidak mendapat tanggapan	4	Kurang teliti dalam memeriksa isi surat pengaduan	2	4	32	13

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
17	Sekretaris Daerah	Tidak ditandatangani	Salah menilai kelayakan pengaduan untuk ditanggapi	Pengaduan yang seharusnya layak untuk ditanggapi menjadi tidak mendapat tanggapan	4	Kurang teliti dalam memeriksa isi surat pengaduan	2	4	32	13
18	Sekretaris Daerah	Menandatangani dan stempel surat teguran	Terlambat menandatangani dan stempel surat teguran	Surat teguran terlambat untuk disampaikan	4	Lupa untuk menandatangani surat teguran	3	4	48	3
19	Sekretaris Daerah	Mengembalikan surat teguran	Terlambat mengembalikan surat teguran	Surat teguran sudah tidak relevan lagi karena permasalahan sudah selesai	5	Lupa untuk mengembalikan surat teguran	3	4	60	2

Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
20	Kepala Bidang	Meneruskan surat teguran	Surat teguran tidak sampai kepada admin P3M	Surat teguran terlambat disampaikan kepada OPD	4	Lupa untuk meneruskan surat teguran kepada admin P3M	2	3	24	24
21	Admin P3M	Menerima surat teguran	Kesalahan format surat teguran	Membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk membuat surat teguran	4	Kurang teliti dalam membuat surat teguran	2	4	32	13
22	Kepala Seksi	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan	Terlambat menandatangani dan stempel surat teguran	Membutuhkan waktu yang lama untuk meneruskan dokumen agar ditandatangani	3	Kurang memprioritaskan memeriksa dokumen	3	4	36	6

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
23	Kepala Seksi	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Terlambat meminta paraf dokumen pengaduan	Mebutuhkan waktu yang lama untuk meneruskan dokumen agar ditandatangani	3	Lupa untuk menandatangani dokumen pengaduan	3	4	36	6
24	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan	Terlambat memberikan paraf pada dokumen pengaduan	Mebutuhkan waktu yang lebih lama untuk meneruskan dokumen kepada Kepala Dinas	3	Dokumen pengaduan tertumpuk dengan dokumen lainnya	3	3	27	19
25	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Terlambat menandatangani dokumen pengaduan	Dokumen pengaduan terlambat divalidasi	3	Kepala Dinas terlambat menerima dokumen pengaduan bulanan	3	3	27	19

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
26	Kepala Dinas	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Data tidak sesuai dengan yang ada di website	Dokumen menjadi tidak valid	4	Kurang teliti dalam memeriksa dokumen pengaduan bulanan, terjadinya kesalahpahaman	4	4	64	1
27	Kepala Dinas	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Terlambat menandatangani dan stempel surat teguran	Membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk memberikan surat teguran	4	Lupa menandatangani dokumen pengaduan bulanan	3	4	48	3
28	Kepala Dinas	Memberikan note	Tidak memberikan note	Tidak mendapat masukan dari Kepala Dinas	3	Dokumen tidak diperiksa dengan teliti	2	1	6	29

**Tabel 4.13 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
29	Admin P3M	Menerima dokumen pengaduan bulanan dan note	Dokumen pengaduan belum ditandatangani	Dokumen pengaduan menjadi tidak sah	4	Tidak memeriksa apakah dokumen pengaduan sudah ditandatangani atau belum	2	2	16	28

**Tabel 4.14 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Memberikan Surat Teguran**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1	Admin P3M	Mengirimkan surat teguran	Salah memasukkan alamat pada surat	Surat teguran tidak diterima oleh Bidang yang seharusnya	4	Kurang teliti dalam menuliskan alamat tujuan	2	2	16	11
			Terlambat mengirimkan surat teguran	Membutuhkan waktu yang lama untuk menanggapi pengaduan	4	Kurang memprioritaskan pengiriman surat teguran	3	3	36	8

Tabel 4.14 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Memberikan Surat Teguran (Lanjutan)

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
2	Admin OPD	Menerima surat teguran	Terlambat menerima surat teguran	Membutuhkan waktu yang lama untuk menanggapi pengaduan	3	Surat tidak diterima langsung oleh Admin OPD	3	3	27	10
3	Admin OPD	Memeriksa isi surat teguran	Mengabaikan surat teguran	Pengaduan tidak segera mendapat tanggapan	4	Kurang teliti dalam memeriksa isi surat teguran sehingga menganggap bahwa pengaduan sudah pernah ditanggapi	4	3	48	2
4	Admin OPD	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Salah mengirimkan hasil tanggapan	Tidak sesuai antara pengaduan dengan hasil tanggapan	4	Kurang teliti dalam memeriksa detail pengaduan dan hasil tanggapan	3	4	48	2
			Terlambat mengirimkan hasil tanggapan	Pengaduan tidak segera mendapat tanggapan	4	Lupa untuk mengirimkan hasil tanggapan kepada admin P3M	3	4	48	2

**Tabel 4.14 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Memberikan Surat Teguran (Lanjutan)**

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
5	Admin OPD	Meneruskan surat teguran	Salah meneruskan kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	Membutuhkan waktu yang lama lagi untuk menanggapi pengaduan	4	Kurang teliti dalam memeriksa bidang mana yang bertanggung jawab untuk menanggapi pengaduan	3	4	48	2
			Terlambat meneruskan kepada bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	Membutuhkan waktu yang lama lagi untuk menanggapi pengaduan	4	Bidang yang bersangkutan sulit untuk ditemui	3	4	48	2
6	Bidang	Menerima surat teguran	Terlambat menerima surat teguran	Membutuhkan waktu yang lama untuk menanggapi pengaduan	4	Kepala Bidang sedang Dinas diluar Kota	3	4	48	2
7	Bidang	Memeriksa laporan pengaduan	Kesalahan dalam memahami permasalahan	Salah mengambil tindakan selanjutnya	4	Kurang teliti dalam memeriksa laporan	2	4	32	9

Tabel 4.14 Analisis FMEA Pada Proses Bisnis Memberikan Surat Teguran (Lanjutan)

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
8	Bidang	Mengirim tanggapan pengaduan yang sudah ada	Laporan pengaduan hilang	Membutuhkan waktu yang lama untuk menanggapi pengaduan	5	Lupa tempat menyimpan laporan pengaduan	3	4	60	1



## 4.4.2 Analisis Aktivitas

Pada tahap analisis aktivitas, setiap aktivitas di dalam proses bisnis dilakukan analisis menggunakan teknik yang terdapat pada proses *streamlining* yaitu *value-added assessment*. Terdapat dua komponen yaitu, aktivitas yang berhubungan langsung dengan kebutuhan konsumen yaitu *Real Value Added (RVA)*, aktivitas yang tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan konsumen yaitu *Business Value Added (BVA)* dan aktivitas yang tidak mempengaruhi konsumen yaitu *No Value Added (NVA)*. Hasil dari analisis aktivitas ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pada tahapan *streamlining*. Jika hasil dari analisis aktivitas menunjukkan adanya aktivitas yang memiliki nilai *No Value Added (NVA)*, maka dapat dilakukan penyederhanaan dengan tujuan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi sebuah proses bisnis.

### 4.4.2.1 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Tabel 4.15 menjelaskan tentang hasil analisis aktivitas pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat.

**Tabel 4.15 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1	Pelapor	Mengisi form pengaduan	Mengisi identitas diri dan detail pengaduan pada form online P3Msidoarjokab.go.id	RVA
2	Pelapor	Menyimpan pengaduan	Menyimpan identitas dan detail pengaduan yang sudah diisi sebelumnya pada form online	RVA
3	Pelapor	Mendapatkan tracking ID	Mendapatkan nomor tracking ID yang berfungsi untuk melacak status pengaduan pada website P3Msidoarjokab.go.id	BVA
4	Pelapor	Batal menyimpan pengaduan	Batal menyimpan pengaduan yang berarti tidak jadi mengadukan masalah	NVA
5	Admin P3M	Menerima form pengaduan	Menerima form pengaduan pada P3Msidoarjokab.go.id yang berisi identitas pelapor dan detail pengaduan	BVA
6	Admin P3M	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Menyimpan detail pengaduan pada website P3Msidoarjokab.go.id dengan status "process"	BVA

**Tabel 4.15 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
7	Admin P3M	Melakukan verifikasi kelayakan pengaduan	Memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan apakah layak dan sesuai ranah P3M kabupaten Sidoarjo	RVA
8	Admin P3M	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Selesai memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan dan menyetujui pengaduan untuk diproses	RVA
9	Admin P3M	Membuat keterangan penolakan pengaduan	Selesai memeriksa identitas pelapor serta detail pengaduan dan menolak pengaduan untuk diproses	BVA
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan	Menyiapkan laporan detail pengaduan untuk diteruskan kepada admin OPD	BVA
11	Admin P3M	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Memberitahukan kepada pelapor terkait hasil verifikasi laporan melalui email maupun nomor telepon pelapor	RVA

Pada Tabel 4.15 menunjukkan hasil analisis terhadap seluruh aktivitas yang berada di dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat. Seluruh aktivitas dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat terdapat 5 aktivitas yang termasuk RVA, terdapat 5 aktivitas yang memiliki kategori BVA dan 1 aktivitas yang memiliki kategori NVA. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan.

#### 4.4.2.2 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Hasil analisa pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1	Admin P3M	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke OPD yang berwenang untuk menangani	BVA

**Tabel 4.16 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
2	Admin P3M	Mengirim laporan pengaduan	Mengirim laporan pengaduan kepada admin OPD yang bersangkutan	BVA
3	Admin OPD	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan melalui website p3msidoarjokab.go.id	BVA
4	Admin OPD	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke Bidang yang berwenang untuk menangani	BVA
5	Admin OPD	Mencetak detail laporan pengaduan	Mencetak detail laporan pengaduan untuk diberikan kepada Bidang yang berwenang menanggapi	BVA
6	Admin OPD	Membuat kalimat penolakan	Membuat kalimat penolakan untuk meneruskan laporan kepada Bidang karena kesalahan disposisi	NVA
7	Admin OPD	Meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan	Meneruskan hasil penelaahan disposisi laporan pengaduan	BVA
8	Admin OPD	Mengirim detail laporan pengaduan	Mengirim detail laporan pengaduan yang sudah dicetak kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	BVA
9	Admin OPD	Mengembalikan laporan pengaduan	Mengirimkan kembali laporan pengaduan kepada admin P3M untuk diperiksa kembali karena kesalahan disposisi	BVA
10	Bidang	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti	BVA
11	Admin P3M	Menerima kembali laporan pengaduan	Menerima kembali laporan pengaduan karena kesalahan disposisi	BVA

Pada tabel 4.16 menunjukkan hasil analisis terhadap seluruh aktivitas yang berada di dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat. Seluruh aktivitas pada proses bisnis dikategorikan dalam 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat tidak terdapat aktivitas yang termasuk RVA, terdapat 10 aktivitas yang memiliki kategori BVA dan 1 aktivitas yang memiliki kategori NVA. Dari hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan.

#### 4.4.2.3 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Hasil analisa pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
1	Bidang	Melakukan review pengaduan	Mereview permasalahan pada detail aduan	BVA
2	Bidang	Rapat Koordinasi	Melakukan rapat koordinasi untuk mendapatkan solusi sebagai tanggapan pengaduan	BVA
3	Bidang	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk segera menanggapi pengaduan	BVA
4	Bidang	Membuat kalimat tanggapan Pengaduan	Membuat kalimat tanggapan pengaduan untuk diserahkan kembali kepada admin OPD	BVA
5	Bidang	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan kembali hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD	BVA
6	Admin OPD	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan	BVA
7	Admin OPD	Mengembalikan hasil tanggapan pengaduan	Mengembalikan hasil tanggapan dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan kepada Admin P3M	BVA
8	Admin P3M	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan dari admin OPD melalui website P3M	BVA
9	Admin P3M	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Memeriksa hasil tanggapan apakah layak untuk dipublikasikan pada website P3M atau tidak	BVA

**Tabel 4.17 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Memeriksa format laporan pengaduan beserta hasil tanggapan untuk dipublikasikan pada website P3M	NVA
11	Admin P3M	Mempublikasikan hasil tanggapan	Mempublikasikan detail pengaduan beserta hasil tanggapan pada website P3M	RVA
12	Admin P3M	Membuat kalimat penjelasan	Membuat kalimat penjelasan mengapa hasil tanggapan tidak layak untuk dipublikasikan	NVA
13	Admin P3M	Mengirim hasil tanggapan	Mengirim hasil tanggapan dan alasan tidak dipublikasikan melalui email dan nomor telepon pelapor	RVA
14	Pelapor	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Melihat hasil tanggapan pengaduan melalui website atau email dan nomor telepon	RVA

Pada tabel 4.17 menunjukkan hasil analisis pada seluruh aktivitas yang berada di dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat. Seluruh aktivitas dikategorikan dalam 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat terdapat 3 aktivitas yang termasuk RVA, terdapat 9 aktivitas yang memiliki kategori BVA dan 2 aktivitas yang memiliki kategori NVA. Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 aktivitas yang dapat disederhanakan.

#### **4.4.2.4 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan**

Hasil analisis pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat bulanan akan dijelaskan pada tabel 4.18.

**Tabel 4.18 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
1	Admin P3M	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Admin P3M memeriksa seluruh pengaduan bulan lalu pada database website P3M	BVA
2	Admin P3M	Memeriksa status pengaduan	Memeriksa status pengaduan apakah sudah tuntas semua atau belum	RVA
3	Admin P3M	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Jika status pengaduan sudah tuntas semua maka akan mencetak dokumen pengaduan bulan lalu beserta detail tanggapannya untuk diserahkan kepada kepala seksi	BVA
4	Admin P3M	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Mengirimkan dokumen pengaduan bulanan kepada kepala seksi untuk diparaf	BVA
5	Kepala Seksi	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulan lalu	BVA
6	Kepala Seksi	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Meminta paraf pada dokumen pengaduan kepada Kepala Bidang	BVA
7	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Kepala Bidang memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	BVA
8	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Setelah dokumen pengaduan diparaf oleh kepala bidang maka akan dikirimkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani	BVA
9	Kepala Dinas	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Dinas memeriksa isi dokumen pengaduan beserta detail tanggapan sebelum ditandatangani	NVA

**Tabel 4.18 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
10	Kepala Dinas	Memberikan note	Setelah memeriksa dokumen pengaduan bulanan maka kepala dinas akan memberikan note untuk kritik dan saran	NVA
11	Kepala Dinas	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Setelah dokumen pengaduan diperiksa maka akan ditandatangani oleh Kepala Dinas	BVA
12	Admin P3M	Menerima dokumen laporan pengaduan bulanan dan note	Admin P3M menerima dokumen pengaduan perbulan yang sudah ditandatangani beserta note yang berisi kritik dan saran	BVA
13	Admin P3M	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Jika masih ada status pengaduan yang belum tuntas maka admin P3M membuat laporan terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	BVA
14	Admin P3M	Mengirim laporan	Mengirimkan laporan yang sudah dibuat sebelumnya terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	BVA
15	Kepala Seksi	Memeriksa laporan	Memeriksa laporan pengaduan yang belum ditanggapi bulan lalu apakah pengaduannya masih layak untuk ditanggapi	BVA
16	Kepala Seksi	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	Jika pengaduan yang belum ditanggapi dianggap sudah tidak layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	BVA

**Tabel 4.18 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
17	Admin P3M	Menerima perintah untuk mencetak dokumen	Admin P3M menerima perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	NVA
18	Kepala Seksi	Membuat surat teguran	Jika pengaduan dianggap masih layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan membuat surat teguran untuk pihak yang berwenang untuk segera menanggapi pengaduan	BVA
19	Kepala Seksi	Meminta paraf pada surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Kepala Bidang untuk meminta paraf	BVA
20	Kepala Bidang	Memeriksa detail isi surat	Memeriksa isi surat teguran dan detail pengaduan apakah masih layak untuk ditanggapi	BVA
21	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan diberikan paraf untuk diteruskan kepada Sekretaris Daerah	BVA
22	Kepala Bidang	Tidak memberikan paraf	Jika pengaduan dianggap tidak layak untuk ditanggapi atau sudah tidak bermasalah maka surat teguran tidak akan ditandatangani	BVA
23	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan dan stempel Bupati	Surat teguran yang sudah diparaf oleh Kepala Bidang kemudian dikirimkan kepada Sekretaris Daerah untuk ditandatangani dan diberikan stempel	BVA
24	Sekretaris Daerah	Memeriksa isi surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan detail pengaduan	NVA
25	Sekretaris Daerah	Menandatangani dan stempel surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	BVA

**Tabel 4.18 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
26	Sekretaris Daerah		Jika pengaduan dianggap tidak layak untuk ditanggapi atau sudah tidak bermasalah maka surat teguran tidak akan ditandatangani dan diberikan stempel	BVA
27	Sekretaris Daerah	Mengembalikan surat teguran	Mengirimkan kembali surat teguran kepada Kepala Bidang	BVA
28	Kepala Bidang	Meneruskan surat teguran	Meneruskan surat teguran yang sudah ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	BVA
29	Admin P3M	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran yang sudah ditandatangani oleh Sekretaris Daerah dan tembusan Bupati untuk dikirim	BVA

Pada tabel 4.18 menunjukkan hasil analisis terhadap seluruh aktivitas yang berada di dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat. Seluruh aktivitas dikategorikan dalam 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat terdapat 1 aktivitas yang termasuk RVA, terdapat 24 aktivitas yang memiliki kategori BVA dan 4 aktivitas yang memiliki kategori NVA. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 aktivitas yang dapat disederhanakan.

#### 4.4.2.5 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Hasil analisa pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat bulanan akan dijelaskan pada tabel 4.19.

**Tabel 4.19 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
1	Admin P3M	Mengirim surat teguran	Mengirim surat teguran kepada Admin OPD yang bersangkutan	BVA
2	Admin OPD	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	BVA
3	Admin OPD	Memeriksa isi surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan bidang mana yang bersangkutan	BVA

**Tabel 4.19 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Tipe Task
4	Admin OPD	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	BVA
5	Admin OPD	Meneruskan surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Bidang yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan	BVA
6	Bidang	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	BVA
7	Bidang	Memeriksa laporan pengaduan	Memeriksa laporan pengaduan apakah sudah ditanggapi atau belum	BVA
8	Bidang	Mengirim tanggapan pengaduan	Jika sudah ditanggapi maka mengirim tanggapan pengaduan kepada admin OPD	BVA

Pada tabel 4.19 menunjukkan hasil analisis terhadap seluruh aktivitas yang berada di dalam proses penerimaan pengaduan masyarakat. Seluruh aktivitas dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat tidak terdapat aktivitas yang termasuk RVA, terdapat 8 aktivitas yang memiliki kategori BVA dan tidak terdapat aktivitas yang memiliki kategori NVA. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat aktivitas yang dapat disederhanakan.

## BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS

### 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Pada sub bab ini akan menjelaskan terkait perancangan perbaikan proses bisnis pada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang telah dilakukan evaluasi sebelumnya. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode FMEA menunjukkan adanya permasalahan pada proses bisnis yang sedang berjalan. Hasil analisis tersebut akan dijadikan dasar dalam melakukan pemodelan proses bisnis rekomendasi. Perbaikan proses bisnis ini bertujuan untuk mengurangi potensi kesalahan yang terjadi dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis menjadi lebih efisien. Terdapat 5 proses bisnis yang akan dilakukan pemodelan perbaikan pada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Rancangan perbaikan proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.1. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan berdasarkan *tools streamlining*. Jenis *streamlining* yang digunakan dalam rancangan perbaikan proses bisnis P3M Kabupaten Sidoarjo yaitu *error proofing*, *standardization*, *duplication elimination* dan *upgrading*. Perbaikan proses bisnis dapat berupa penambahan, pengurangan dan perubahan aktivitas yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan bisnis.

### 5.2 Perbaikan Proses Bisnis

Pada tahap perbaikan proses bisnis dijelaskan terkait perbaikan proses bisnis pada setiap aktivitas sesuai dengan hasil evaluasi menggunakan metode FMEA. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan menjelaskan deskripsi aktivitas awal, aktivitas yang diubah atau ditambahkan dan aktivitas yang akan dihilangkan pada setiap proses bisnis sesuai dengan jenis *streamlining* yang digunakan pada setiap aktivitas. Hasil dari *streamlining* dapat memberikan saran bentuk aliran proses bisnis yang paling lancar, memiliki daya tahan pada proses dengan usaha minimum (Harrington, 1991). Pada setiap proses bisnis yang diperbaiki akan dijelaskan mengenai deskripsi, alur, task aktivitas dan pemodelan proses bisnis rekomendasi (to-be).

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Penerimaan Pengaduan Masyarakat	Mengisi form pengaduan	1	RVA	Mengisi form pengaduan	<i>Error proofing</i>	Membuat format form pengaduan wajib diisi pada bagian identitas diri, detail pengaduan dan bagian-bagian yang wajib diisi, sehingga pelapor tidak dapat menyimpan pengaduan jika ada yang bagian yang belum diisi serta membuat template penolakan pengaduan untuk diproses
2	Penerimaan Pengaduan Masyarakat	Mendapatkan tracking ID	1	RVA	Mendapatkan tracking ID	<i>Upgrading</i>	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan tracking ID, pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis (Lanjutan)

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
3	Penerimaan Pengaduan Masyarakat	Memberitahu hasil verifikasi pengaduan	1	RVA	Mengirimkan hasil verifikasi pengaduan	Upgrading	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan tracking ID, pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis
4	Pelaporan Pengaduan Masyarakat	Menerima laporan pengaduan	1	BVA	Menerima laporan pengaduan	Upgrading	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon Admin OPD sehingga dapat menerima notifikasi secara otomatis

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis (Lanjutan)

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
5	Pelaporan Pengaduan Masyarakat	Menerima kembali laporan pengaduan	1	BVA	Menerima kembali laporan pengaduan	Upgrading	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon admin P3M sehingga dapat mengetahui pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis
6	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	1	BVA	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Standardization	Membuat SOP tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya
7	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	Mengirim hasil tanggapan	1	RVA	Mengirim hasil tanggapan	Upgrading	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan notifikasi secara otomatis

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis (Lanjutan)

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
8	Rekap Pengaduan Bulanan	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	1	BVA	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	<i>Standardization</i>	Membuat regulasi pengiriman dokumen pengaduan berupa softcopy melalui email
9	Rekap Pengaduan Bulanan	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	1	BVA	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	<i>Duplication elimination</i>	Tidak memerlukan pemeriksaan lagi karena sudah diperiksa terlebih dahulu oleh aktivitas sebelumnya
10	Menyampaikan surat teguran	Mengirim tanggapan pengaduan yang sudah ada	1	BVA	Mengirim tanggapan pengaduan yang sudah ada	<i>Standardization</i>	Membuat SOP tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya

### 5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada tabel 5.2. Pada proses bisnis ini, dilakukan perbaikan berdasarkan jenis streamlining yang sudah dipilih yaitu *error proofing*. Maka direkomendasikan untuk membuat form online yang memiliki format wajib diisi bagi identitas diri, alamat email dan nomor telepon pelapor. Jika ada salah satu atau beberapa yang tidak diisi maka pelapor tidak dapat menyimpan pengaduan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kesalahan pengisian sehingga pengaduan tidak dapat diproses. Pelapor bisa meminta untuk tidak ditampilkan identitasnya atau anonim tetapi harus tetap mengisi identitas diri yang lengkap terlebih dahulu untuk masuk ke proses verifikasi kelayakan pengaduan. Yang kedua yaitu membuat *website* p3m.sidoarjo.kab.go.id terintegrasi dengan alamat email dan nomor telepon pelapor sehingga sistem dapat mengirimkan secara otomatis pemberitahuan nomor *tracking ID* dan pemberitahuan terkait pengaduan. Pada rekomendasi ini terdapat 5 aktivitas yang ditambah atau dirubah dan terdapat 2 aktivitas yang dihilangkan.

### 5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada tabel 5.3. Pada proses bisnis ini, direkomendasikan untuk membuat *website* p3m.sidoarjo.kab.go.id terintegrasi dengan alamat email dan nomor telepon admin OPD sehingga dapat menerima notifikasi terkait pengaduan secara otomatis. Yang kedua yaitu membuat *website* p3m.sidoarjo.kab.go.id terintegrasi dengan alamat email dan nomor telepon pelapor sehingga sistem dapat mengirimkan secara otomatis pemberitahuan nomor *tracking ID* dan pemberitahuan terkait pengaduan. Pada rekomendasi ini terdapat 1 aktivitas yang ditambah atau dirubah dan terdapat 2 aktivitas yang dihilangkan.

### 5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Tidak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada tabel 5.4. Pada proses bisnis ini, direkomendasikan untuk membuat *Standart Operational Procedure* (SOP) tentang tata cara menanggapi pengaduan masyarakat dan media pengirimannya. Kemudian membuat *website* p3m.sidoarjo.kab.go.id terintegrasi dengan alamat email dan nomor telepon pelapor sehingga sistem dapat mengirimkan secara otomatis pemberitahuan nomor *tracking ID* dan pemberitahuan terkait pengaduan. Pada rekomendasi ini terdapat 6 aktivitas yang ditambah atau dirubah dan terdapat 2 aktivitas yang dihilangkan. Selanjutnya direkomendasikan membuat *website* p3m.sidoarjo.kab.go.id memiliki proses umpan balik terhadap hasil tanggapan pengaduan. Tujuannya adalah untuk menerapkan komunikasi 2 arah antara penyelenggara pelayanan public dengan masyarakat sehingga dapat mengetahui umpan balik masyarakat terkait hasil tanggapan pengaduan yang sudah dijawab.

#### 5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat bulanan akan dijelaskan pada tabel 5.5. Berdasarkan pada jenis streamlining yaitu *standardization* pada proses bisnis ini, direkomendasikan untuk Membuat regulasi pengiriman dokumen pengaduan dengan format berupa *softcopy* yang dikirim melalui alamat email. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan mencetak dokumen yang belum *valid* atau masih salah dan belum disetujui oleh kepala seksi. Pada proses bisnis ini juga terdapat beberapa aktivitas yang dihilangkan karena duplikasi sehingga dapat membuat proses bisnis semakin efisien. Pada rekomendasi ini terdapat 4 aktivitas yang ditambah atau dirubah dan terdapat 2 aktivitas yang dihilangkan.

#### 5.2.5 Perbaikan Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat akan dijelaskan pada tabel 5.6. Pada proses bisnis ini, direkomendasikan untuk membuat *Standart Operational Procedure* (SOP) tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya. Sehingga dapat mengurangi risiko dokumen hilang atau tertumpuk yang menyebabkan pengaduan tidak ditanggapi. Pengiriman tanggapan pengaduan dilakukan melalui email dengan format dokumen *softcopy*. Hal ini juga memudahkan dalam melacak atau mencari dokumen tanggapan pengaduan. Pada rekomendasi ini terdapat 1 aktivitas yang ditambah atau dirubah dan terdapat 0 aktivitas yang dihilangkan.

Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat format identitas diri dan detail pengaduan dengan bagian-bagian yang wajib diisi, sehingga tidak dapat menyimpan pengaduan jika ada yang bagian yang belum diisi serta membuat template penerimaan dan penolakan pengaduan untuk diproses	Mengisi form pengaduan	Pelapor	Mengisi form pengaduan dengan format identitas diri, nomor telepon dan email wajib diisi	Pelapor	-	-
2	Membuat website p3m.sidoarjoab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan tracking ID, pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis	Mendapatkan tracking ID	Pelapor	Mendapatkan tracking ID melalui email dan nomor telepon	Pelapor	-	-

Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
2	Membuat website p3m.sidoarjoakab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan tracking ID, pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Admin P3M	-	-	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Admin P3M
		Membuat keterangan penolakan pengaduan	Admin P3M	Menolak pengaduan untuk diproses	Admin P3M	-	-
		Menyiapkan laporan detail pengaduan	Admin P3M	-	-	Menyiapkan laporan detail pengaduan	Admin P3M
		Memberitahu hasil verifikasi pengaduan	Admin P3M	Memberitahu hasil verifikasi pengaduan melalui email dan nomor telepon	Admin P3M	-	-
		-	-	Menerima hasil verifikasi pengaduan	Pelapor	-	-

Tabel 5.3 Perbaikan Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon Admin OPD sehingga dapat menerima notifikasi secara otomatis	Menelaah disposisi pengaduan	Admin OPD	Memeriksa laporan pengaduan	Admin OPD	-	-
2	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan tracking ID, pemberitahuan terkait pengaduan secara otomatis	Membuat kalimat penolakan	Admin OPD	-	-	Membuat kalimat penolakan	Admin OPD
		Meneruskan hasil penelaahan disposisi laporan pengaduan	Admin OPD	-	-	Meneruskan hasil penelaahan disposisi laporan pengaduan	Admin OPD

**Tabel 5.4 Perbaikan Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat SOP tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Bidang	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Bidang	-	-
		Menerima hasil tanggapan pengaduan	Admin OPD	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Admin OPD	-	-
2	Membuat website p3m.sidoarjokab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan notifikasi secara otomatis	-	-	Mengirim notifikasi kepada pelapor	Admin P3M	-	-
		Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Admin P3M	-	-	Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Admin P3M
		Membuat kalimat penjelasan	Admin P3M	-	-	Membuat kalimat penjelasan	Admin P3M

**Tabel 5.4 Perbaikan Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
2	Membuat website p3m.sidoarjoakab.go.id terintegrasi dengan email dan nomor telepon pelapor sehingga dapat mengirimkan notifikasi secara otomatis	-	-	Menerima alasan ketidakpuasan	Pelapor	-	-
		Mengirim hasil tanggapan	Admin P3M	Mengirim hasil tanggapan	Admin P3M	-	-

**Tabel 5.5 Perbaikan Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat regulasi pengiriman dokumen pengaduan berupa softcopy melalui email	Memeriksa status pengaduan	Admin P3M	-	-	Memeriksa status pengaduan	Admin P3M
		Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Admin P3M	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Admin P3M	-	-

**Tabel 5.5 Perbaikan Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat regulasi pengiriman dokumen pengaduan berupa softcopy melalui email	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Seksi	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Seksi	-	-
		Memberi perintah periksa ulang	Kepala Seksi	Memberi perintah periksa ulang	Kepala Seksi	-	-
		Memberikan paraf	Kepala Seksi	Menyetujui mencetak dokumen	Kepala Seksi	-	-
		Memeriksa isi surat teguran	Sekretaris Daerah	-	-	Memeriksa isi surat teguran	Sekretaris Daerah
		Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Seksi	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala Seksi	-	-

**Tabel 5.6 Perbaikan Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau dirubah		Aktivitas yang dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Membuat SOP tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya	Mengirim tanggapan pengaduan	Bidang	Mengirim tanggapan pengaduan	Bidang	-	-



## **5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi**

### **5.3.1 Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

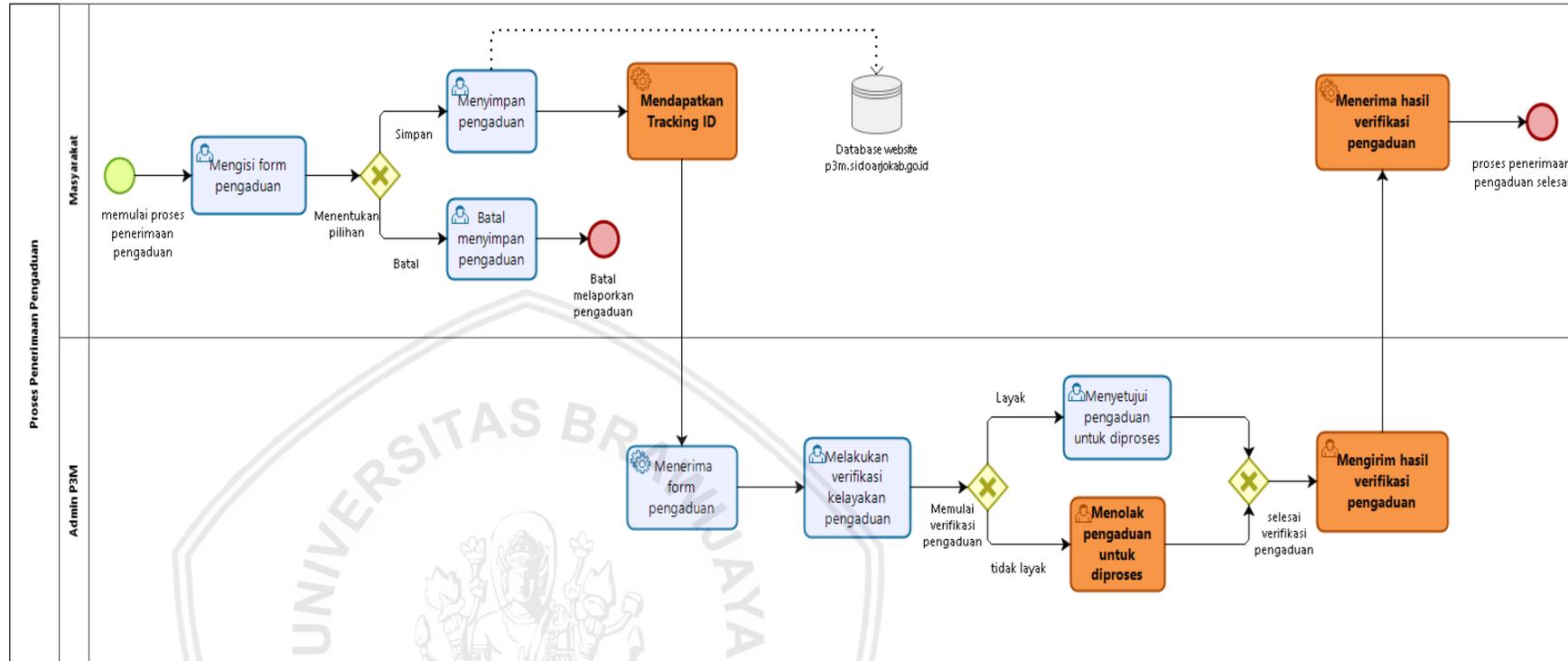
#### **5.3.1.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

Proses ini merupakan proses awal dimulainya proses layanan pengaduan masyarakat, dimana pelapor mengisi form online yang berada pada website [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id). Didalam form online, pelapor diwajibkan untuk mengisi identitas diri, alamat email, dan nomor telepon. Jika pelapor tidak lengkap mengisi form online maka pengaduan tidak akan bisa disimpan. Setelah pengaduan berhasil disimpan maka sistem secara otomatis akan mengirimkan nomor tracking ID kepada alamat email dan nomor telepon pelapor sehingga tracking ID yang berfungsi untuk melacak status pengaduan pada website P3M dapat tersimpan. Admin P3M akan menerima notifikasi adanya pengaduan yang masuk, kemudian akan dilakukan verifikasi kelayakan pengaduan dengan memeriksa identitas diri pelapor dan detail pengaduan. Jika pengaduan dianggap layak dan sesuai dengan ranah P3M Kabupaten Sidoarjo maka pengaduan akan diterima untuk diproses. Sebaliknya jika pengaduan dianggap tidak layak atau bukan merupakan ranah dari P3M Kabupaten Sidoarjo maka pengaduan ditolak. Admin P3M memberitahu hasil verifikasi dengan mengirimkan pesan otomatis melalui sistem menuju nomor telepon dan alamat email pelapor sesuai dengan template pesan penerimaan dan penolakan pengaduan masyarakat. Pemodelan rekomendasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada gambar 5.1 dan deskripsi task rekomendasi proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.7.

#### **5.3.1.2 Alur Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

1. Pelapor mengisi form pengaduan online pada website [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id) dengan format identitas diri, nomor telepon dan email wajib diisi
2. Pelapor menyimpan pengaduan
3. Mendapatkan nomor tracking ID melalui email dan nomor telepon dikirim otomatis oleh sistem ketika pengaduan berhasil disimpan.
4. Admin menerima form pengaduan pada [P3Msidoarjokab.go.id](http://P3Msidoarjokab.go.id) yang berisi identitas pelapor dan detail pengaduan
5. Admin memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan apakah layak dan sesuai ranah P3M kabupaten Sidoarjo
6. Admin memberitahukan kepada pelapor terkait hasil verifikasi laporan dengan mengirimkan email maupun nomor telepon pelapor otomatis melalui website [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id)
7. Pelapor menerima notifikasi terkait hasil verifikasi pengaduan melalui email dan nomor telepon

### 5.3.1.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat



Gambar 5.1 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pengaduan Masyarakat

**5.3.1.4 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan**  
**Tabel 5.7 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
Pelapor	Mengisi form pengaduan	Mengisi form pengaduan online yang ada pada website p3m.sidoarjokab.go.id dengan format identitas diri, nomor telepon dan email wajib diisi	-	10 menit	User Task
Pelapor	Menyimpan pengaduan	Menyimpan identitas dan detail pengaduan yang sudah diisi sebelumnya pada form online	-	1 menit	User Task
Pelapor	Mendapatkan tracking ID	Mendapatkan nomor tracking ID melalui email dan nomor telepon dikirim otomatis oleh sistem ketika pengaduan berhasil disimpan. Nomor tracking ID yang berfungsi untuk melacak status pengaduan pada website P3Msidoarjokab.go.id	-	1 menit	Service Task
Pelapor	Batal menyimpan pengaduan	Batal menyimpan pengaduan yang berarti tidak jadi mengadakan masalah	-	1 menit	User Task
Admin P3M	Menerima form pengaduan	Menerima form pengaduan pada P3Msidoarjokab.go.id yang berisi identitas pelapor dan detail pengaduan	-	1 menit	Service Task
Admin P3M	Melakukan verifikasi kelayakan pengaduan	Memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan apakah layak dan sesuai ranah P3M kabupaten Sidoarjo	-	1x24 jam	Manual Task

**Tabel 5.7 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
Admin P3M	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Selesai memeriksa identitas pelapor dan detail pengaduan dan menyetujui pengaduan untuk diproses	-	1 menit	Manual Task
Admin P3M	Menolak pengaduan untuk diproses	Selesai memeriksa identitas pelapor serta detail pengaduan dan menolak pengaduan untuk diproses karena tidak layak atau identitas tidak lengkap	-	1 menit	User Task
Admin P3M	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Memberitahukan kepada pelapor terkait hasil verifikasi laporan dengan mengirimkan email maupun nomor telepon pelapor otomatis melalui website <a href="http://p3m.sidoarjokab.go.id">p3m.sidoarjokab.go.id</a>	-	2 menit	Service Task
Pelapor	Menerima hasil verifikasi pengaduan	Pelapor menerima notifikasi terkait hasil verifikasi pengaduan melalui email dan nomor telepon	-	1 menit	Service Task

## 5.3.2 Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

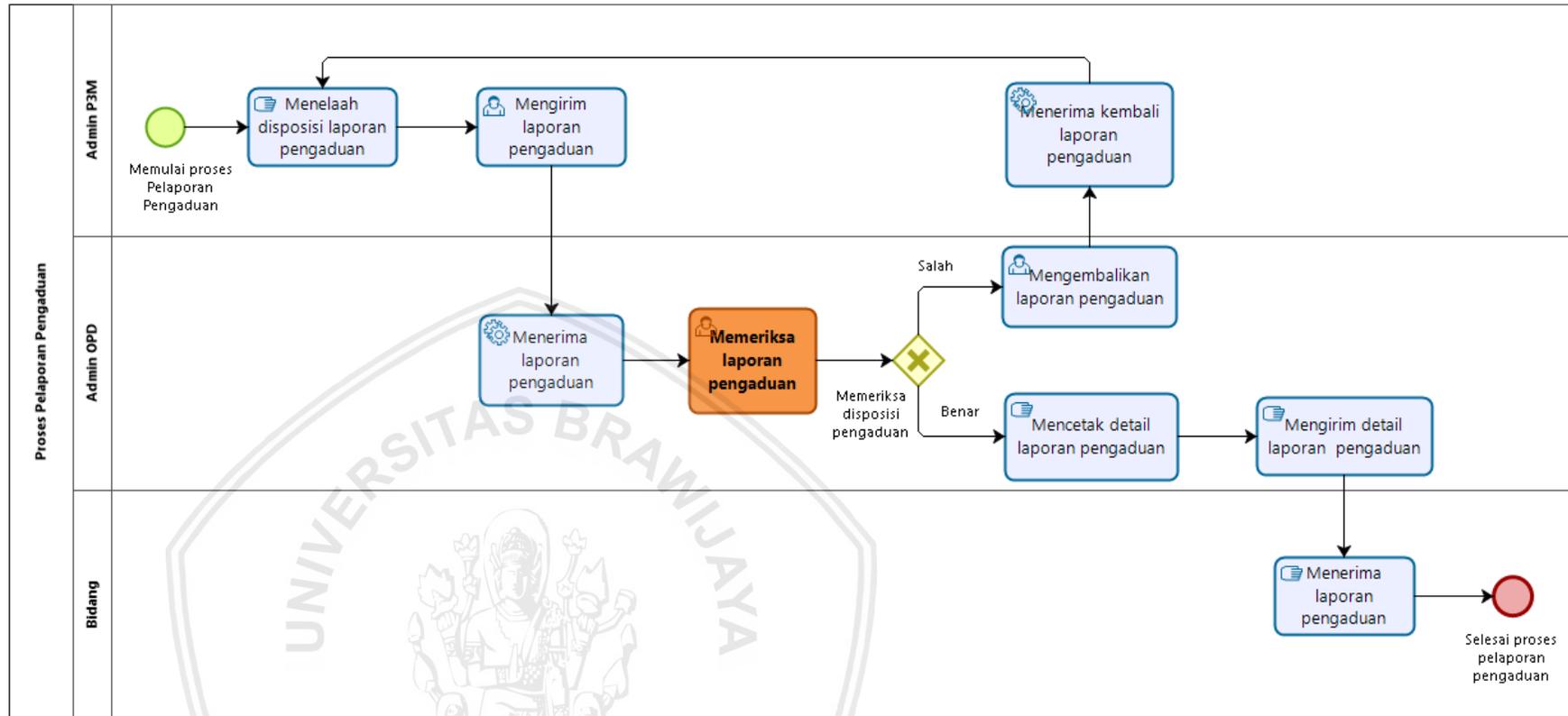
### 5.3.2.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Setelah pengaduan masyarakat diverifikasi dan disetujui untuk diproses maka akan masuk ke proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat. Proses ini dimulai ketika admin P3M menelaah disposisi pengaduan yang kemudian pengaduan akan diteruskan kepada admin OPD terkait. Admin OPD akan mendapatkan notifikasi melalui email dan nomor telepon ketika ada pengaduan yang masuk. Ketika admin OPD menerima pengaduan maka akan dilakukan pemeriksaan laporan pengaduan apakah disposisinya benar atau tidak. Jika ada kesalahan disposisi maka pengaduan akan dikembalikan kepada admin P3M, namun jika benar maka akan dikirim kepada Bidang yang memiliki wewenang untuk menanggapi pengaduan. Pemodelan rekomendasi proses bisnis pelaporan pengaduan akan ditunjukkan pada gambar 5.2 dan deskripsi task rekomendasi proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.8.

### 5.3.2.2 Alur Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat

1. Admin P3M menelaah disposisi laporan pengaduan
2. Admin P3M mengirimkan laporan pengaduan kepada admin OPD terkait
3. Admin OPD mendapatkan notifikasi pengaduan masuk
4. Admin OPD memeriksa laporan pengaduan
5. Admin OPD meneruskan atau mengembalikan laporan pengaduan
6. Bidang yang memiliki wewenang untuk menanggapi pengaduan menerima laporan pengaduan

### 5.3.2.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat



Gambar 5.2 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat

### 5.3.2.4 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

**Tabel 5.8 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke OPD yang berwenang untuk menangani	-	15 menit	Manual Task
2	Admin P3M	Mengirim laporan pengaduan	Mengirim laporan pengaduan kepada admin OPD yang bersangkutan	-	5 menit	User Task
3	Admin OPD	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan melalui website <a href="http://p3msidoarjokab.go.id">p3msidoarjokab.go.id</a> serta mendapatkan notifikasi adanya pengaduan yang masuk melalui email dan nomor telepon admin OPD	-	5 menit	Service Task
4	Admin OPD	Memeriksa laporan pengaduan	Memeriksa detail laporan pengaduan harus ditujukan ke Bidang yang berwenang untuk menangani	-	15 menit	Manual Task
5	Admin OPD	Mencetak detail laporan pengaduan	Mencetak detail laporan pengaduan untuk diberikan kepada Bidang yang berwenang menanggapi	Dokumen laporan pengaduan	5 menit	Manual Task
8	Admin OPD	Mengirim detail laporan pengaduan	Mengirim detail laporan pengaduan yang sudah dicetak kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi	-	1x24 jam	Manual Task

**Tabel 5.8 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
9	Admin OPD	Mengembalikan laporan pengaduan	Mengirimkan kembali laporan pengaduan kepada admin P3M untuk diperiksa kembali karena kesalahan disposisi	-	1x24 jam	User Task
10	Bidang	Menerima laporan pengaduan	Menerima detail laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti	-	1x24 jam	Manual Task
11	Admin P3M	Menerima kembali laporan pengaduan	Menerima kembali laporan pengaduan karena kesalahan disposisi	-	1x24 jam	Service Task

### 5.3.3 Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

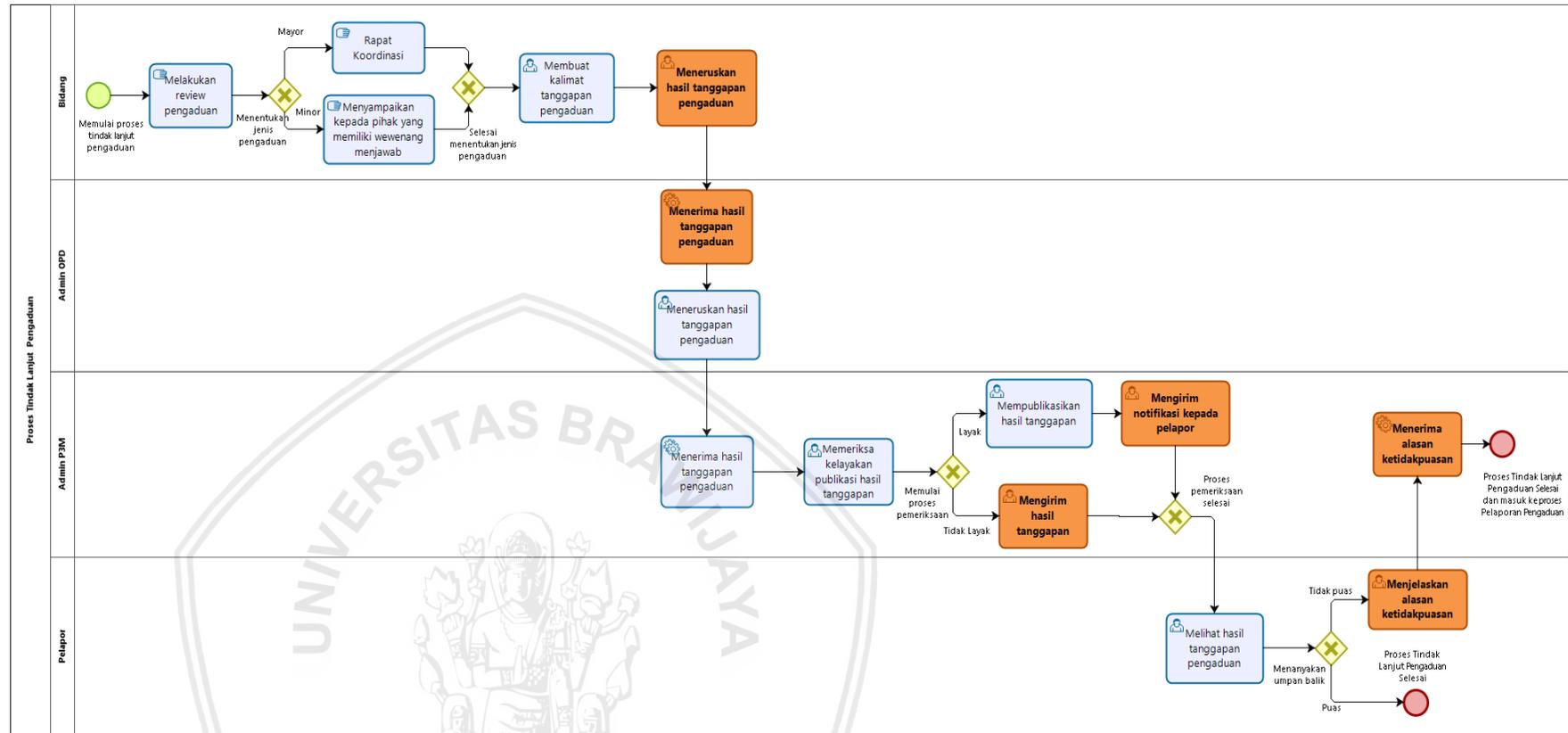
#### 5.3.3.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Laporan pengaduan yang diterima oleh Bidang akan direview untuk menentukan tindakan untuk menanggapi pengaduan. Jika pengaduan merupakan skala yang besar dan membutuhkan pertimbangan dari beberapa pihak maka akan dilakukan rapat koordinasi terlebih dahulu untuk menanggapi pengaduan. Namun jika pengaduan bisa ditanggapi pimpinan maka akan segera ditanggapi. Tanggapan yang dihasilkan akan dikirimkan dalam bentuk softcopy kepada admin OPD melalui alamat email yang kemudian akan dikembalikan kepada admin P3M. Hasil tanggapan yang diterima akan dilakukan verifikasi kelayakan publikasi, jika tidak layak maka tidak akan dipublikasikan di website namun akan dikirimkan secara otomatis melalui sistem kepada alamat email dan nomor telepon pelapor. Setelah pelapor mendapatkan hasil tanggapan maka pelapor berhak menyatakan kepuasannya terhadap hasil tanggapan. Jika tidak puas maka pelapor harus memberikan alasan ketidakpuasannya sehingga admin P3M dapat menimbang apakah perlu dilanjutkan atau tidak. Pemodelan rekomendasi proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat akan ditunjukkan pada gambar 5.3 dan deskripsi task rekomendasi proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.9.

### 5.3.3.2 Alur Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

1. Bidang melakukan *review* terkait permasalahan yang dikeluhkan oleh pelapor pada detail aduan
2. Bidang melakukan rapat koordinasi jika permasalahan yang dimaksud bersifat mayor
3. Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menanggapi pengaduan
4. Bidang menanggapi pengaduan masyarakat
5. Mengirimkan hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD untuk segera diteruskan kepada admin P3M
6. Admin OPD meneruskan hasil tanggapan pengaduan kepada admin P3M melalui sistem
7. Admin P3M memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan pengaduan
8. Mempublikasikan hasil tanggapan pengaduan pada website [p3m.sidoarjokab.go.id](http://p3m.sidoarjokab.go.id)
9. Mengirim hasil tanggapan yang tidak layak dipublikasikan beserta alasannya kepada pelapor melalui alamat email dan nomor telepon
10. Pelapor memberikan umpan balik terhadap hasil tanggapan pengaduan
11. Admin memeriksa umpan balik pelapor

### 5.3.3.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat



Gambar 5.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

### 5.3.3.4 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Tabel 5.9 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Bidang	Melakukan review pengaduan	Mereview permasalahan pada detail aduan	-	15 menit	Manual Task
2	Bidang	Rapat Koordinasi	Melakukan rapat koordinasi untuk mendapatkan solusi sebagai tanggapan pengaduan	Notulensi hasil rapat	2 Jam	Manual Task
3	Bidang	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk segera menanggapi pengaduan	-	1x24 Jam	Manual Task
4	Bidang	Membuat kalimat tanggapan Pengaduan	Membuat kalimat tanggapan pengaduan untuk diserahkan kembali kepada admin OPD	Dokumen tanggapan pengaduan	30 menit	Manual Task
5	Bidang	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan kembali hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD melalui email	-	5 menit	User Task
6	Admin OPD	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan melalui email dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan	-	1 menit	User Task



**Tabel 5.9 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7	Admin OPD	Mengembalikan hasil tanggapan pengaduan	Mengembalikan hasil tanggapan dari bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan kepada Admin P3M	-	1x24 Jam	User Task
8	Admin P3M	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Menerima hasil tanggapan dari admin OPD melalui website P3M	-	1x24 Jam	User Task
9	Admin P3M	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Memeriksa hasil tanggapan apakah layak untuk dipublikasikan pada website P3M atau tidak	-	20 menit	Manual Task
10	Admin P3M	Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Memeriksa format laporan pengaduan beserta hasil tanggapan untuk dipublikasikan pada website P3M	-	10 menit	User Task
11	Admin P3M	Mempublikasikan hasil tanggapan	Mempublikasikan detail pengaduan beserta hasil tanggapan pada website P3M	-	10 menit	User Task
13	Admin P3M	Mengirim hasil tanggapan	Mengirim hasil tanggapan dan alasan tidak dipublikasikan melalui email dan nomor telepon pelapor	-	20 menit	Service Task

**Tabel 5.9 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
14	Admin P3M	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Melihat hasil tanggapan pengaduan melalui website atau email dan nomor telepon	-	5 menit	User Task
15	Admin P3M	Mengirim notifikasi kepada pelapor	Mengirim notifikasi terkait status laporan pengaduan ke alamat email dan nomor telepon pelapor melalui sistem	-	3 menit	Service Task
16	Pelapor	Menjelaskan alasan ketidakpuasan	Pelapor menjelaskan alasan ketidakpuasan terhadap hasil tanggapan pengaduan	-	3x24 Jam	User Task
17	Admin P3M	Menerima alasan ketidakpuasan	Admin menerima alasan ketidakpuasan pelapor terhadap hasil tanggapan yang kemudian diteruskan kepada pihak yang terkait	-	1 menit	Service Task

### 5.3.4 Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

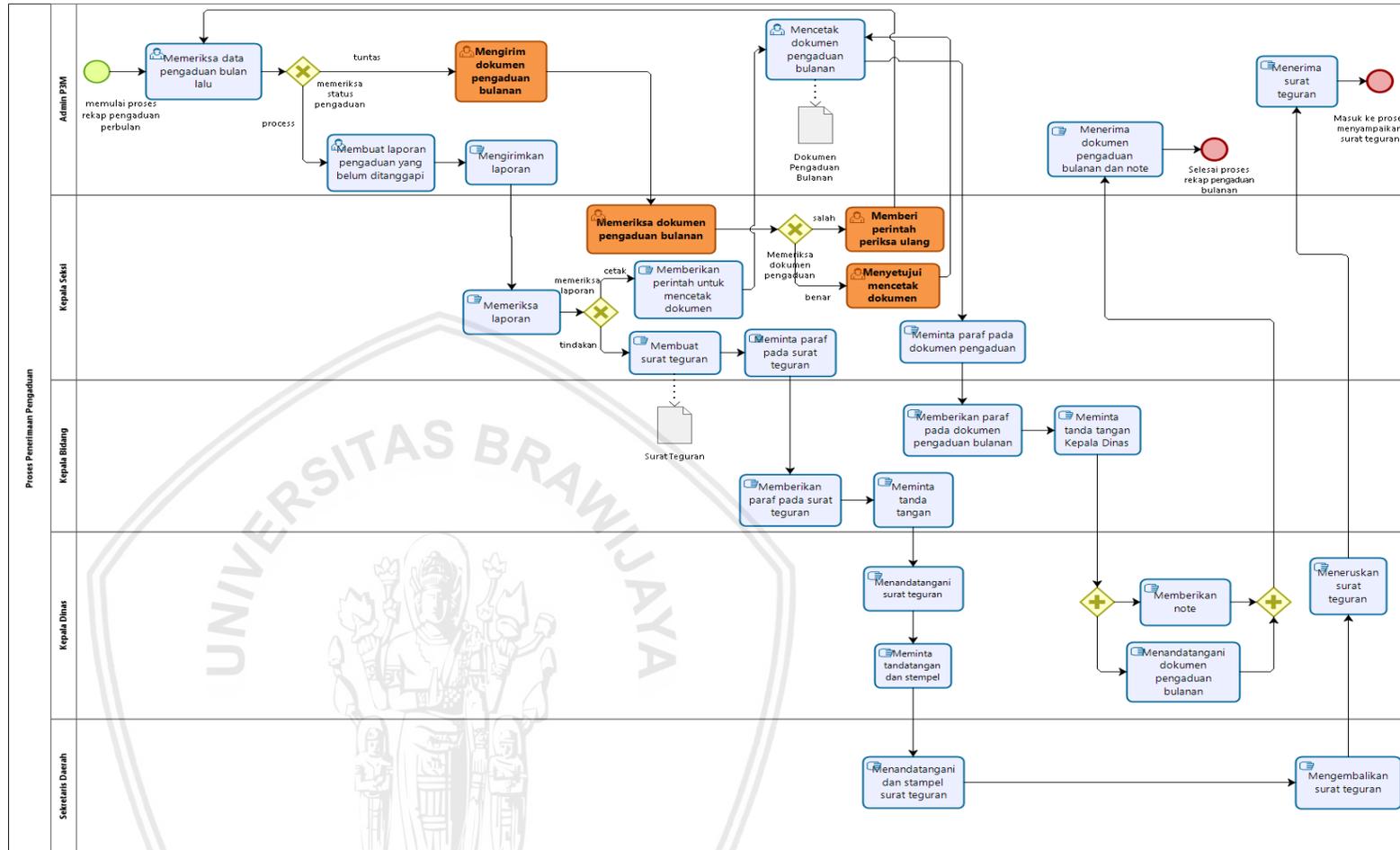
#### 5.3.4.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Bulanan

Proses bisnis ini dilakukan setiap awal bulan untuk merekap pengaduan selama satu bulan lalu. Dimulai dengan memeriksa status pengaduan pada website [p3m.sidoarjab.go.id](http://p3m.sidoarjab.go.id), jika ada yang belum tuntas maka akan dibuatkan laporan untuk Kepala Seksi terkait pengaduan yang belum ditanggapi. Kepala seksi akan menimbang apakah pengaduan masih relevan dan layak untuk ditanggapi, jika masih relevan dan layak maka akan dibuatkan surat teguran kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi pengaduan. Jika seluruh pengaduan selama satu bulan lalu memiliki status tuntas maka admin P3M akan mengirimkan dokumen pengaduan bulanan dalam format *softcopy* melalui email. Dokumen tersebut akan diperiksa oleh Kepala Seksi, jika sudah benar maka akan disetujui untuk dicetak. Dokumen yang dicetak akan diparaf oleh Kepala Seksi, Kepala Bidang dan ditandatangani oleh Kepala Dinas. Pemodelan rekomendasi proses bisnis rekap pengaduan bulanan akan ditunjukkan pada gambar 5.4 dan deskripsi task proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.10.

#### 5.3.4.2 Alur Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Bulanan

1. Memeriksa seluruh pengaduan bulan lalu
2. Mengirimkan dokumen pengaduan kepada Kepala Seksi
3. Memeriksa dokumen pengaduan
4. Menyetujui dokumen pengaduan untuk dicetak
5. Memberikan paraf dan tandatangan pada dokumen pengaduan yang sudah dicetak
6. Jika masih ada pengaduan yang belum ditanggapi maka akan dibuatkan surat teguran
7. Surat teguran akan ditandatangani oleh Sekretaris Daerah dan tembusan Bupati Sidoarjo
8. Surat teguran akan diberikan kepada admin OPD yang terkait untuk diteruskan kepada Bidang yang bersangkutan
9. Jika Bidang sudah pernah menanggapi pengaduan maka akan mengirimkan ulang tanggapan pengaduan
10. Jika belum pernah ditanggapi maka akan masuk pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan

### 5.3.4.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Bulanan



Gambar 5.4 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Bulanan

#### 5.3.4.4 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Admin P3M memeriksa seluruh pengaduan bulan lalu pada database website P3M	-	15 menit	Manual Task
2	Admin P3M	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Mencetak dokumen pengaduan jika sudah disetujui oleh Kepala Seksi untuk dicetak	Dokumen pengaduan bulanan	30 menit	Manual Task
3	Admin P3M	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Mengirimkan dokumen pengaduan bulanan yang berupa softcopy kepada kepala seksi untuk diparaf	-	20 menit	Manual Task
4	Kepala Seksi	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Kepala seksi memeriksa dokumen pengaduan bulanan yang berupa softcopy sebelum menyetujui untuk mencetak dokumen	-		

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
5	Kepala Seksi	Memberi perintah periksa ulang	Kepala seksi memberi perintah kepada admin P3M untuk memeriksa ulang dokumen pengaduan bulanan			
6	Kepala Seksi	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulan lalu	-	10 menit	Manual Task
7	Kepala Seksi	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Meminta paraf pada dokumen pengaduan kepada Kepala Bidang	-	20 menit	Manual Task
8	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Kepala Bidang memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	-	10 menit	Manual Task
9	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Setelah dokumen pengaduan diparaf oleh kepala bidang maka akan dikirimkan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani	-	1 Jam	Manual Task

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
10	Kepala Dinas	Memberikan note	Setelah memeriksa dokumen pengaduan bulanan maka kepala dinas akan memberikan note untuk kritik dan saran	-	5 menit	Manual Task
11	Kepala Dinas	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Setelah dokumen pengaduan diperiksa maka akan ditandatangani oleh Kepala Dinas	-	5 menit	Manual Task
12	Admin P3M	Menerima dokumen laporan pengaduan bulanan dan note	Admin P3M menerima dokumen pengaduan perbulan yang sudah ditandatangani beserta note yang berisi kritik dan saran	-	1x24 Jam	Manual Task

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
13	Admin P3M	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Jika masih ada status pengaduan yang belum tuntas maka admin P3M membuat laporan terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	Laporan pengaduan yang belum ditanggapi	2 Jam	User Task
14	Admin P3M	Mengirim laporan	Mengirimkan laporan yang sudah dibuat sebelumnya terkait pengaduan yang belum ditanggapi pada bulan lalu oleh pihak yang memiliki wewenang untuk menanggapi	-	20 menit	Manual Task
15	Kepala Seksi	Memeriksa laporan	Memeriksa laporan pengaduan yang belum ditanggapi bulan lalu apakah pengaduannya masih layak untuk ditanggapi	-	1x24 Jam	Manual Task

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
16	Kepala Seksi	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	Jika pengaduan yang belum ditanggapi dianggap sudah tidak layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan memberikan perintah untuk mencetak dokumen pengaduan bulanan	-	1x24 Jam	Manual Task
17	Kepala Seksi	Membuat surat teguran	Jika pengaduan dianggap masih layak untuk ditanggapi maka Kepala Seksi akan membuat surat teguran untuk pihak yang berwenang untuk segera menanggapi pengaduan	Surat Teguran	35 menit	User Task
18	Kepala Seksi	Meminta paraf pada surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Kepala Bidang untuk meminta paraf	-	20 menit	Manual Task
19	Kepala Bidang	Memberikan paraf pada surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan diberikan paraf untuk diteruskan kepada Sekretaris Daerah	-	10 menit	Manual Task

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
20	Kepala Bidang	Tidak memberikan paraf	Jika pengaduan dianggap tidak layak untuk ditanggapi atau sudah tidak bermasalah maka surat teguran tidak akan ditandatangani	-	10 menit	Manual Task
21	Kepala Bidang	Meminta tanda tangan dan stempel	Surat teguran yang sudah diparaf oleh Kepala Bidang kemudian dikirimkan kepada Sekretaris Daerah untuk ditandatangani dan diberikan stempel	-	1x24 Jam	Manual Task
22	Sekretaris Daerah	Menandatangani dan stempel surat teguran	Jika pengaduan dianggap layak untuk ditanggapi maka surat teguran akan ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	-	10 menit	Manual Task
23	Sekretaris Daerah	Mengembalikan surat teguran	Mengirimkan kembali surat teguran kepada Kepala Bidang	-	1x24 Jam	Manual Task
24	Kepala Bidang	Meneruskan surat teguran	Meneruskan surat teguran yang sudah ditandatangani dan distempel oleh Sekretaris Daerah	-	1 Jam	Manual Task

**Tabel 5.10 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Bulanan (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
25	Admin P3M	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran yang sudah ditandatangani oleh Sekretaris Daerah dan tembusan Bupati untuk dikirim	-	15 menit	Manual Task

### 5.3.5 Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

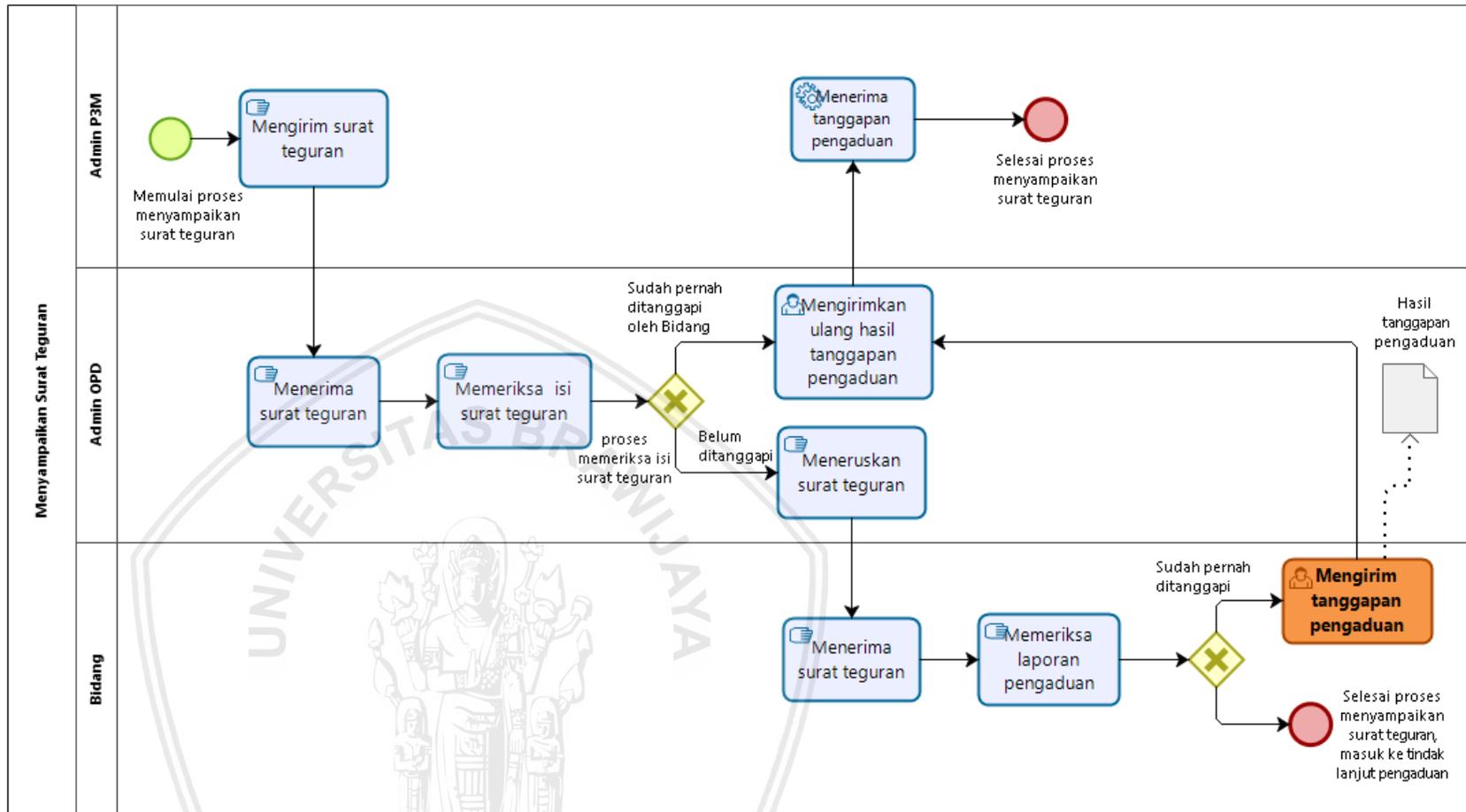
#### 5.3.5.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran

Pada proses ini admin P3M menerima surat teguran yang sudah ditandatangani untuk segera dikirimkan kepada admin OPD terkait. Setelah diterima oleh admin OPD maka akan diperiksa kembali apakah sudah pernah ditanggapi oleh Bidang terkait namun lupa dikembalikan kepada admin P3M atau memang belum pernah ditanggapi sebelumnya. Jika sudah pernah ditanggapi maka admin OPD akan segera mengirimkan hasil tanggapan kepada admin P3M untuk dipublikasikan. Namun jika belum pernah ditanggapi sebelumnya maka surat teguran akan diteruskan kepada Bidang yang bersangkutan. Bidang akan memeriksa apakah pengaduan sudah pernah ditanggapi atau belum. Jika sudah, maka akan mengirimkan hasil tanggapan kepada admin OPD untuk diteruskan kepada admin P3M. Namun jika belum maka akan masuk pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat. Pemodelan rekomendasi proses bisnis menyampaikan surat teguran akan ditunjukkan pada gambar 5.5 dan deskripsi task proses bisnis akan dijelaskan pada tabel 5.11.

### 5.3.5.2 Alur Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran

1. Admin P3M mengirim surat teguran kepada admin OPD karena belum menanggapi pengaduan
2. Admin OPD menerima surat teguran
3. Memeriksa isi surat teguran dan pengaduan apakah benar belum ditanggapi atau sudah pernah ditanggapi
4. Mengirimkan kembali hasil tanggapan pengaduan karena sudah pernah ditanggapi sebelumnya
5. Meneruskan kepada Bidang yang bersangkutan untuk segera menanggapi pengaduan
6. Bidang memeriksa isi pengaduan dan memastikan apakah sudah pernah ditanggapi atau belum
7. Jika sudah pernah maka Bidang akan segera mengirimkan hasil tanggapan pengaduan kepada admin OPD
8. Jika belum pernah ditanggapi maka akan memasuki proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk segera ditanggapi
9. Admin OPD menerima hasil tanggapan, karena Bidang sudah pernah menanggapi sebelumnya namun lupa untuk dikirimkan kembali kepada admin OPD
10. Admin OPD mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan kepada admin P3M melalui sistem
11. Admin P3M menerima hasil tanggapan dan akan segera diperiksa kelayakan publikasi untuk disampaikan kepada pelapor

### 5.3.5.3 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran



Gambar 5.5 Diagram Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran

### 5.3.5.4 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

**Tabel 5.11 Deskripsi *Task* Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Admin P3M	Mengirim surat teguran	Mengirim surat teguran kepada Admin OPD yang bersangkutan	-	1 jam	User Task
2	Admin OPD	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	-	15 menit	Manual Task
3	Admin OPD	Memeriksa isi surat teguran	Memeriksa isi surat teguran dan bidang mana yang bersangkutan	-	30 menit	Manual Task
4	Admin OPD	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	-	5 menit	User Task
5	Admin OPD	Meneruskan surat teguran	Mengirimkan surat teguran kepada Bidang yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan	-	30 menit	Manual Task
6	Bidang	Menerima surat teguran	Menerima surat teguran dari Bupati Sidoarjo	-	15 menit	Manual Task
7	Bidang	Memeriksa laporan pengaduan	Memeriksa laporan pengaduan apakah sudah ditanggapi atau belum	-	40 menit	Manual Task

**Tabel 5.11 Deskripsi Task Rekomendasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran (Lanjutan)**

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8	Bidang	Mengirim tanggapan pengaduan	Jika sudah ditanggapi maka mengirim tanggapan pengaduan kepada admin OPD	Hasil tanggapan pengaduan	20 menit	Manual Task
9	Admin P3M	Menerima tanggapan pengaduan	Admin P3M menerima hasil tanggapan pengaduan	-	1 Menit	Service Task



## BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

Dalam bab ini menjelaskan pelaksanaan simulasi proses bisnis yang berjalan saat ini dan rekomendasi proses bisnis pada P3M Kabupaten Sidoarjo. Terdapat lima proses bisnis yang akan dilakukan simulasi yaitu penerimaan pengaduan masyarakat, pelaporan pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan masyarakat, rekap pengaduan masyarakat bulanan dan menyampaikan surat teguran. Pada kelima proses tersebut akan dilakukan perbandingan hasil waktu eksekusi dari setiap proses bisnis saat ini (*as-is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Waktu yang dipakai dalam simulasi merupakan waktu yang tertera pada deskripsi task rekomendasi proses bisnis. Waktu didapatkan dari SOP dan hasil wawancara dengan pihak P3M. Waktu yang didefinisikan merupakan perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam mengerjakan suatu task atau aktivitas beserta batasannya.

### 6.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Simulasi *time analysis* proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses bisnis. Setiap aktivitas dalam proses bisnis dilakukan identifikasi waktu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Perhitungan waktu yang dilakukan untuk simulasi *time analysis* menggunakan distribusi normal.

#### 6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat Saat Ini (*As-Is*)

Simulasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dilakukan pada *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi dapat dilihat pada tabel 6.1. Hasil simulasi *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan waktu antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.1 Hasil Simulasi *Time Analysis (As-Is)* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Penerimaan Pengaduan	Process	12	12	13.66	497.75	197.47	2369.68
2	Selesai verifikasi pengaduan	Gateway	5	5	-	-	-	-
3	Memulai verifikasi pengaduan	Gateway	5	5	-	-	-	-

**Tabel 6.1 Hasil Simulasi *Time Analysis (As-Is)* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
4	Proses penerimaan pengaduan selesai	End event	5	-	-	-	-	-
5	Memulai proses penerimaan pengaduan	Start event	12	-	-	-	-	-
6	Mengisi form pengaduan	Task	12	12	12.07	15.39	13.62	163.48
7	Melakukan verifikasi kelayakan pengaduan	Task	5	5	386.80	467.62	422.13	2110.64
8	Menentukan pilihan	Gateway	12	12	-	-	-	-
9	Menerima form pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5
10	Batal melaporkan pengaduan	End event	7	-	-	-	-	-
11	Menyimpan pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5
12	Batal menyimpan pengaduan	Task	7	7	1	1	1	7
13	Mendapatkan Tracking ID	Task	5	5	1	1	1	5
14	Menyimpan detail pengaduan dengan status process	Task	5	5	1	1	1	5
15	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Task	4	4	4.05	4.78	4.48	17.93

**Tabel 6.1 Hasil Simulasi *Time Analysis (As-Is)* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
16	Membuat keterangan penolakan pengaduan	Task	1	1	9.20	9.20	9.20	9.20
17	Menyiapkan laporan detail pengaduan	Task	4	4	7.11	9.31	8.51	34.03
18	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Task	1	1	7.39	7.39	7.39	7.39

Pada tabel 6.1 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is*) penerimaan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu selama 3 jam 17 menit 28 detik.

### 6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Masyarakat (*To-Be*)

Simulasi rekomendasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat (*to-be*) dilakukan pada *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi dapat dilihat pada tabel 6.2. Hasil simulasi *time analysis* selanjutnya akan digunakan untuk melakukan perbandingan waktu antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.2 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)**

No	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Penerimaan Pengaduan	Process	12	12	9.88	392	137.00	1644.05
2	selesai verifikasi pengaduan	Gateway	5	5	-	-	-	-



**Tabel 6.2 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
3	Memulai verifikasi pengaduan	Gateway	5	5	-	-	-	-
4	proses penerimaan pengaduan selesai	End event	5	-	-	-	-	-
5	memulai proses penerimaan pengaduan	Start event	12	-	-	-	-	-
6	Mengisi form pengaduan	Task	12	12	7.85	13.66	10.57	126.78
7	Melakukan verifikasi kelayakan pengaduan	Task	5	5	236.30	372.99	296.05	1480.26
8	Menentukan pilihan	Gateway	12	12	-	-	-	-
9	Menerima form pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5
10	Batal melaporkan pengaduan	End event	7	-	-	-	-	-
11	Menyimpan pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5
12	Batal menyimpan pengaduan	Task	7	7	1	1	1	7
13	Mendapatkan Tracking ID	Task	5	5	1	1	1	5
14	Menerima hasil verifikasi pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5

**Tabel 6.2 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
15	Menyetujui pengaduan untuk diproses	Task	3	3	1	1	1	3
16	Menolak pengaduan untuk diproses	Task	2	2	1	1	1	2
17	Mengirim hasil verifikasi pengaduan	Task	5	5	1	1	1	5

Pada tabel 6.2 berisi hasil simulasi proses bisnis rekomendasi penerimaan pengaduan masyarakat (*to-be*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Melalui simulasi *time analysis* yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi penerimaan pengaduan masyarakat (*to-be*) membutuhkan waktu selama 3 jam 5 menit 55 detik.

### 6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat

**Tabel 6.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat**

Process Validation & Time Analysis	As-Is	To-Be	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	13m 39s	9m 52s	3m 47s	27.67
Max. Time	8h 17m 45s	6h 31m 47s	1h 45m 58s	21.29
Avg. Time	3h 17m 28s	2h 17m	1h 28s	30.62

Pada tabel 6.3 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dengan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Melalui hasil simulasi, pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) diketahui memerlukan waktu rata-rata sebesar 3 jam 17 menit 28 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi penerimaan pengaduan masyarakat (*to-be*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 2 jam 17 menit 55. Sehingga dapat diketahui bahwa diantara dua proses bisnis tersebut memiliki selisih waktu 1 jam 28 detik. Berdasarkan selisih



waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa proses bisnis mengalami peningkatan sebesar 30.62%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat mengurangi waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengubah beberapa aktivitas maupun menghilangkan aktivitas sehingga menjadi lebih efisien, terdapat beberapa aktivitas juga yang ditambahkan berdasarkan hasil evaluasi pada bab sebelumnya. Beberapa aktivitas tersebut yaitu :

1. Menghilangkan aktivitas menyimpan detail pengaduan dengan status process karena detail pengaduan sudah otomatis tersimpan pada database ketika pelapor menekan tombol menyimpan pengaduan. Pengaduan yang tersimpan berada dalam status process ketika pengaduan sudah melalui verifikasi kelayakan dan dianggap layak untuk menerima tanggapan.
2. Membuat form pengaduan sesuai dengan *standart* yang sudah ditetapkan. Sehingga ketika pelapor tidak mengisi bagian yang wajib diisi maka pelapor tidak akan bisa menyimpan pengaduannya karena akan ditolak oleh sistem. Hal ini dapat meringkas waktu verifikasi pengaduan.
3. Mengubah aktivitas mendapatkan *tracking ID* menjadi dikirim melalui email dan nomor telepon yang sudah diisi oleh pelapor. Pada proses bisnis yang sebelumnya *tracking ID* hanya muncul pada website ketika pelapor selesai mengadukan laporannya dan seringkali tidak dicatat.
4. Menghilangkan aktivitas menyiapkan laporan detail pengaduan karena digantikan dengan tombol menyetujui pengaduan untuk diproses dan laporan pengaduan secara otomatis akan tersusun sesuai dengan apa yang dituliskan oleh pelapor sewaktu mengadukan pengaduannya.
5. Menghilangkan aktivitas membuat keterangan penolakan pengaduan karena sudah digantikan oleh tombol yang ketika dipilih salah satu maka akan otomatis memunculkan template penolakan atau penerimaan pengaduan yang kemudian akan langsung dikirimkan kepada pelapor melalui email dan nomor telepon.
6. Menambahkan aktivitas mengirim hasil verifikasi pengaduan dan menerima hasil verifikasi pengaduan. Karena pada proses bisnis saat ini ketika pengaduan diterima, pelapor tidak mendapatkan notifikasi tetapi jika pengaduan ditolak maka pelapor akan mendapatkan notifikasi. Pada proses bisnis rekomendasi, hasil verifikasi akan diberitahukan kepada pelapor baik itu diterima atau ditolak. Pengiriman notifikasi juga tidak manual tetapi secara otomatis melalui sistem sehingga dapat meringkas waktu.

## 6.2 Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

Simulasi time analysis proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses bisnis. Setiap aktivitas dalam proses bisnis dilakukan identifikasi waktu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Perhitungan waktu yang dilakukan untuk simulasi time analysis menggunakan distribusi normal.

### 6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat Saat Ini (*As-Is*)

Simulasi proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dilakukan pada *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi dapat dilihat pada tabel 6.4. Hasil simulasi *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan waktu antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.4 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat Saat Ini (*As-Is*)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Pelaporan Pengaduan	Process	12	12	445.41	728.01	556.66	6679.89
2	Memulai proses pelaporan pengaduan masyarakat	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Proses pelaporan pengaduan selesai	End event	12	-	-	-	-	-
4	Menelaah Disposisi Pengaduan	Task	31	31	8.57	21.38	14.31	443.71
5	Menerima laporan pengaduan	Task	12	12	13.29	15.28	14.38	172.53
6	Memulai pemeriksaan disposisi pengaduan	Gateway	31	31	-	-	-	-
7	Selesai memeriksa disposisi pengaduan	Gateway	31	31	-	-	-	-
8	Mencetak detail laporan pengaduan	Task	12	12	5	5	5	60

**Tabel 6.4 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat Saat Ini (*As-Is*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
9	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Task	31	31	7	14	10.45	324
10	Menerima laporan pengaduan	Task	31	31	1	1	1	31
11	Meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan	Task	31	31	8	13.42	10.32	319.86
12	Meneruskan hasil disposisi	Gateway	31	31	-	-	-	-
13	Mengirim detail laporan pengaduan	Task	12	12	323	501.93	396.85	4762.22
14	Mengirim laporan pengaduan	Task	31	31	2	6.39	4.41	136.71
15	Membuat kalimat penolakan	Task	19	19	11.46	14.97	13.63	259.06
16	Mengembalikan laporan pengaduan	Task	19	19	5.53	10.57	7.99	151.73
17	Menerima kembali laporan pengaduan	Task	19	19	1	1	1	19

Pada tabel 6.4 berisi hasil simulasi proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is*) pelaporan pengaduan masyarakat membutuhkan waktu selama 9 jam 16 menit 39 detik.

### 6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)

Simulasi proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat (*to-be*) dilakukan pada *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi dapat dilihat pada tabel 6.5. Berdasarkan hasil simulasi *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan waktu antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.5 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Pelaporan Pengaduan	Process	12	12	259.10	586.58	408.23	4898.76
2	Memulai proses Pelaporan Pengaduan	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Selesai proses pelaporan pengaduan	End event	12	-	-	-	-	-
4	Menerima laporan pengaduan	Task	12	12	13.73	15.14	14.39	172.65
5	Menelaah disposisi laporan pengaduan	Task	32	32	12.93	16.63	13.99	447.82
6	Menerima laporan pengaduan	Task	32	32	1.00	1.00	1.00	32.00
7	Mengirim detail laporan pengaduan	Task	12	12	187.86	381.15	269.35	3232.18
8	Mengirim laporan pengaduan	Task	32	32	2.12	6.55	4.27	136.55

**Tabel 6.5 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
9	Menerima kembali laporan pengaduan	Task	20	20	1	1	1.00	20
10	Mencetak detail laporan pengaduan	Task	12	12	5	5	5	60
11	Mengembalikan laporan pengaduan	Task	20	20	8	10.52	9.59	191.71
12	Memeriksa disposisi pengaduan	Gateway	32	32	-	-	-	-
13	Memeriksa laporan pengaduan	Task	32	32	17	20.46	18.93	605.86

Pada tabel 6.5 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi pelaporan pengaduan masyarakat (*to-be*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi pelaporan pengaduan masyarakat (*to-be*) membutuhkan waktu selama 6 jam 48 menit 13 detik.

### 6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat

**Tabel 6.6 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat**

Process Validation & Time Analysis	As-Is	To-Be	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	7h 25m 24s	4h 19m 6s	3h 6m 18s	41.83
Max. Time	12h 8m	9h 46m 34s	2h 21m 26s	19.43
Avg. Time	9h 16m 39s	6h 48m 13s	2h 28m 26s	26.66



Pada tabel 6.6 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dengan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Setelah melakukan simulasi, pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) diketahui memerlukan waktu rata-rata sebesar 9 jam 16 menit 39 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi pelaporan pengaduan masyarakat (*to-be*) memerlukan waktu 6 jam 48 menit 13 detik. Sehingga dapat diketahui bahwa diantara dua proses bisnis tersebut memiliki selisih waktu 2 jam 28 menit 26 detik. Berdasarkan selisih waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa proses bisnis mengalami peningkatan sebesar 26.66%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengubah beberapa aktivitas maupun menghilangkan aktivitas sehingga menjadi lebih efisien, terdapat beberapa aktivitas juga yang ditambahkan berdasarkan hasil evaluasi pada bab sebelumnya. Beberapa aktivitas tersebut yaitu :

1. Mengubah aktivitas menelaah disposisi pengaduan menjadi memeriksa laporan pengaduan karena website sudah terintegrasi dengan email dan nomor telepon Admin OPD sehingga admin OPD dapat langsung memeriksa laporan pengaduan dan menentukan bagian mana yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan
2. Menghilangkan aktivitas membuat kalimat penolakan karena sistem sudah memiliki template untuk kalimat persetujuan maupun penolakan
3. Menghilangkan meneruskan hasil penelaahan disposisi pengaduan karena merupakan duplikasi aktivitas sehingga dapat dihilangkan untuk memangkas waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis.

### **6.3 Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

Simulasi *time analysis* proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses bisnis. Setiap aktivitas dalam proses bisnis dilakukan identifikasi waktu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Perhitungan waktu yang dilakukan untuk simulasi *time analysis* menggunakan distribusi normal.

#### **6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Saat Ini (*As-Is*)**

Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dilakukan simulasi *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata transaksi di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 6.7. Hasil *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.7 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Tindak Lanjut Pengaduan	Process	12	12	534.28	798.88	619.29	7431.47
2	Memulai proses tindak lanjut pengaduan	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Menentukan jenis pengaduan	Gateway	12	12	-	-	-	-
4	Selesai menentukan jenis pengaduan	Gateway	12	12	-	-	-	-
5	Memulai proses pemeriksaan	Gateway	12	12	-	-	-	-
6	Melakukan review pengaduan	Task	12	12	10.67	14.40	12.49	149.86
7	Rapat Koordinasi	Task	7	7	99.68	124.48	109.86	769.03
8	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Task	5	5	47.44	54.47	51.43	257.13
9	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	242	480	336.76	4041
10	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	12.026	14.51	13.49	161.883
11	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	68	122.26	99.46	1193.55

**Tabel 6.7 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
12	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	1	1	1	12
13	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Task	12	12	17	21.57	18.29	219.46
14	Mempublikasikan hasil tanggapan	Task	6	6	2	2.00	2.00	12.00
15	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	6.41	10.16	8.31	99.70
16	Proses pemeriksaan selesai	Gateway	12	12	-	-	-	-
17	Proses Tindak Lanjut Pengaduan Selesai	End event	12	-	-	-	-	-
18	Membuat kalimat penjelasan	Task	6	6	13.58	14.78	14.07	84.42
19	Mengirim hasil tanggapan	Task	6	6	12.67	21.99	17.66	105.97
20	Menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan	Task	6	6	5.61	9.29	7.79	46.77
21	Membuat kalimat tanggapan pengaduan	Task	12	12	14.20	31.00	23.21	278.57

Pada tabel 6.7 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap

bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi time analysis dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is*) tindak lanjut pengaduan masyarakat membutuhkan waktu rata-rata selama 10 jam 19 menit 17 detik.

### 6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)

Pada proses bisnis rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat (*to-be*) dilakukan simulasi time analysis berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 6.8. Hasil time analysis akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.8 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Tindak Lanjut Pengaduan	Process	12	12	124.50	1486.65	678.39	8140.65
2	Memulai proses tindak lanjut pengaduan	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Menentukan jenis pengaduan	Gateway	12	12	-	-	-	-
4	Selesai menentukan jenis pengaduan	Gateway	12	12	-	-	-	-
5	Memulai proses pemeriksaan	Gateway	12	12	-	-	-	-
6	Melakukan review pengaduan	Task	12	12	5.17	8.90	6.99	83.86
7	Rapat Koordinasi	Task	4	4	84.03	118.59	104.14	416.57

**Tabel 6.8 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
8	Menyampaikan kepada pihak yang memiliki wewenang menjawab	Task	8	8	29.61	48.32	37.28	298.23
9	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	12	15	13.25	159
10	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	1	1	1	12
11	Memeriksa kelayakan publikasi hasil tanggapan	Task	12	12	11	19.50	15.89	190.68
12	Mempublikasikan hasil tanggapan	Task	3	3	3	3	3	9
13	Melihat hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	5	5	5	60
14	Proses pemeriksaan selesai	Gateway	12	12	-	-	-	-
15	Menanyakan umpan balik	Gateway	12	12	-	-	-	-
16	Proses Tindak Lanjut Pengaduan Selesai	End event	7	-	-	-	-	-
17	Menerima alasan ketidakpuasan	Task	5	5	1	1	1	5

**Tabel 6.8 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
18	Proses Tindak Lanjut Pengaduan Selesai dan masuk ke proses Pelaporan Pengaduan	End event	5	-	-	-	-	-
19	Menjelaskan alasan ketidakpuasan	Task	5	5	1116.2	1370.1	1281	6404.89
20	Meneruskan hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	5	5	5	60
21	Membuat kalimat tanggapan pengaduan	Task	12	12	15.94	33.15	23.62	283.49
22	Menerima hasil tanggapan pengaduan	Task	12	12	1	1	1	12
23	Mengirim hasil tanggapan	Task	9	9	13.12	17.42	15.21	136.90
24	Mengirim notifikasi kepada pelapor	Task	3	3	3	3	3	9

Pada tabel 6.8 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat (*to-be*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi tindak lanjut pengaduan masyarakat (*to-be*) membutuhkan waktu rata-rata selama 11 jam 18 menit 23 detik.



### 6.3.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Tabel 6.9 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Process Validation & Time Analysis	As-Is	To-Be	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	8h 54m 16s	2h 4m 30s	6h 49m 46s	76.69
Max. Time	13h 18m 53s	24h 46m 39s	11h 27m 46s	86.09
Avg. Time	10h 19m 17s	11h 18m 23s	59m 6s	9.54

Pada tabel 6.9 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat saat ini (as-is) dengan proses bisnis rekomendasi (to-be). Setelah melakukan simulasi, pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (as-is) diketahui memerlukan waktu rata-rata sebesar 10 jam 19 menit 17 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi penerimaan pengaduan masyarakat (to-be) memerlukan waktu rata-rata sebesar 11 jam 18 menit 23 detik. Sehingga dapat diketahui bahwa diantara dua proses bisnis tersebut memiliki selisih waktu 2 jam 28 menit 26 detik. Berdasarkan selisih waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa proses bisnis mengalami penurunan sebesar 9.54%. Penurunan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengubah beberapa aktivitas maupun menghilangkan aktivitas sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, terdapat beberapa aktivitas juga yang ditambahkan berdasarkan hasil evaluasi pada bab sebelumnya. Beberapa aktivitas tersebut yaitu:

1. Mengubah aktivitas meneruskan hasil tanggapan pengaduan yang dilakukan oleh Bidang kepada admin OPD menjadi melalui alamat email. Dokumen hasil tanggapan yang dikirimkan berupa softcopy. Hal ini dilakukan untuk menghindari hilangnya berkas hasil tanggapan pengaduan dan juga mempermudah Bidang untuk menanggapi pengaduan karena sudah ada Standart Operational Procedure tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya
2. Mengubah aktivitas menerima hasil tanggapan pengaduan yang dilakukan oleh admin OPD dari yang sebelumnya masih dilakukan secara manual, pada proses bisnis rekomendasi dilakukan melalui alamat email sehingga memudahkan pengarsipan dokumen
3. Menambah aktivitas mengirim notifikasi kepada pelapor terkait hasil tanggapan pengaduan karena sistem sudah terintegrasi dengan alamat email dan nomor telepon pelapor sehingga tidak perlu dilakukan secara manual lagi.

Hal ini juga merupakan salah satu cara agar pelapor mengetahui bahwa pengaduannya sudah ditanggapi.

4. Menghilangkan aktivitas menyiapkan laporan detail pengaduan dan hasil tanggapan serta aktivitas membuat kalimat penjelasan ketika hasil tanggapan tidak dipublikasi karena sudah ada kerangka kalimat yang disediakan oleh sistem.
5. Menambahkan aktivitas pelapor menjelaskan ketidakpuasan terhadap hasil tanggapan yang diterima sehingga dapat diproses kembali. Hal ini dilakukan agar adanya hubungan komunikasi dua arah sehingga pihak P3M Kabupaten Sidoarjo dapat mengetahui umpan balik dari pelapor terkait hasil tanggapan pengaduan

### 6.4 Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat

Simulasi time analysis proses bisnis rekap pengaduan masyarakat dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses bisnis. Setiap aktivitas dalam proses bisnis dilakukan identifikasi waktu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Perhitungan waktu yang dilakukan untuk simulasi time analysis menggunakan distribusi normal

#### 6.4.1 Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is)

Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dilakukan simulasi time analysis berdasarkan jumlah rata-rata transaksi di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi time analysis dapat dilihat pada tabel 6.10. Hasil time analysis akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.10 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Penerimaan Pengaduan	Process	12	12	588	1413	1073	12895
2	memulai proses rekap pengaduan perbulan	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Task	25	25	10.8 23	15.9 22	12.7 76	319. 41
4	Meminta paraf pada surat teguran	Task	5	5	17.9 1	21.2 4	19.5 7	97.8 4

**Tabel 6.10 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
5	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Task	20	20	20.0 3	35.2 0	25.7 2	514. 34
6	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Task	13	13	44.6 6	60.2 2	51.0 1	663. 11
7	Mengirimkan laporan	Task	13	13	17.4 2	19.7 2	18.7 4	243. 64
8	Membuat surat teguran	Task	5	5	41.3 8	44.4 5	42.7 8	213. 92
9	Memberikan paraf pada surat teguran	Task	5	5	3	5	3.76	19
10	Meminta tanda tangan	Task	5	5	296. 84	518. 98	384. 47	1922 .37
11	Menandatangani dan stempel surat teguran	Task	1	1	5	4.79	4.79	4.79
12	Mengembalikan surat teguran	Task	1	1	291	291	291	291
13	Meneruskan surat teguran	Task	1	1	52	51.8 3	51.8 3	51.8 3
14	Menerima surat teguran	Task	1	1	8	7.86	7.86	7.86
15	Masuk ke proses menyampaikan surat teguran	End event	1	-	-	-	-	-
16	Memeriksa laporan	Task	13	13	86.9 7	113. 46	102. 55	1333 .19
17	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Task	13	13	15.1 7	20.1 0	17.8 0	231. 39
18	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Task	7	7	2.63	5.00	3.67	25.6 8
19	ParallelGateway	Gateway	7	7	-	-	-	-



**Tabel 6.10 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
20	Parallel Gateway	Gateway	7	7	-	-	-	-
21	Menerima dokumen pengaduan bulanan dan note	Task	7	7	272.64	507.07	320.33	2242.33
22	Selesai proses rekap pengaduan bulanan	End event	7	-	-	-	-	-
23	Memberikan note	Task	7	7	2.2423	4.6869	3.6124	25.28
24	Exclusive Gateway	Gateway	13	13	-	-	-	-
25	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen	Task	8	8	2.943	4.8619	3.8842	31.073
26	Exclusive Gateway	Gateway	25	25	-	-	-	-
27	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Task	7	7	3.7217	4.8021	4.1084	28.759
28	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Task	7	7	262.89	416.99	341.96	2393.69
29	Exclusive Gateway	Gateway	20	20	-	-	-	-
30	Memeriksa status pengaduan	Task	25	25	10.148	18.293	14.149	353.71
31	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Task	20	20	16.235	21.347	18.682	373.63
32	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Task	20	20	31.609	55.317	42.393	847.85
33	Memberi perintah periksa ulang	Task	13	13	1.7577	5.9489	4.3677	56.779
34	Memberikan paraf	Task	13	13	2.1827	5.3859	3.8589	50.165
35	Memeriksa surat teguran	Task	1	1	15.397	15.397	15.397	15.3973
36	Exclusive Gateway	Gateway	1	1	-	-	-	-

**Tabel 6.10 Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat Saat Ini (As-Is) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
37	Memeriksa dokumen pengaduan	Task	13	13	28.164	36.905	31.395	408.13
38	Exclusive Gateway	Gateway	13	13	-	-	-	-
39	Batal memberikan surat teguran	End event	4	-	-	-	-	-
40	Exclusive Gateway	Gateway	5	5	-	-	-	-
41	Memeriksa surat teguran	Task	5	5	16.27	19.21	17.57	87.88
42	Menandatangani surat teguran	Task	1	1	4.31	4.3143	4.31	4.31
43	Meminta tandatangan dan stempel	Task	1	1	36.92	36.92	36.92	36.92

Pada tabel 6.10 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekap pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is*) rekap pengaduan masyarakat bulanan membutuhkan waktu rata-rata selama 17 jam 52 menit 33 detik.

#### **6.4.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat (To-Be)**

Pada proses bisnis rekomendasi rekap pengaduan masyarakat bulanan (*to-be*) dilakukan simulasi *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 6.11. Hasil *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.11 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat (*To-Be*)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Proses Penerimaan Pengaduan	Process	12	12	444.42	1569.64	851.42	10233
2	memulai proses rekap pengaduan perbulan	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Memeriksa data pengaduan bulan lalu	Task	21	21	6.78	14.64	10.85	227.78
4	Meminta paraf pada surat teguran	Task	4	4	17.91	21.24	19.85	79.39
5	Mencetak dokumen pengaduan bulanan	Task	8	8	23.91	27.46	25.36	202.89
6	Membuat laporan pengaduan yang belum ditanggapi	Task	7	7	44.66	54.08	50.36	352.55
7	Mengirimkan laporan	Task	7	7	18.65	19.72	19.14	133.97
8	Membuat surat teguran	Task	4	4	41.38	43.83	42.37	169.47
9	Memberikan paraf pada surat teguran	Task	4	4	4	5	3.98	16
10	Meminta tanda tangan	Task	4	4	296.5	428.08	335.1	1340.5
11	Menanda tangani dan stampel surat teguran	Task	4	4	3	4.79	3.66	14.66

**Tabel 6.11 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
12	Mengembalikan surat teguran	Task	4	4	303	440	365	1462
13	Meneruskan surat teguran	Task	4	4	35	43.04	39.62	158.49
14	Menerima surat teguran	Task	4	4	8	10.57	9.19	36.76
15	Masuk ke proses menyampaikan surat teguran	End event	4	-	-	-	-	-
16	Memeriksa laporan	Task	7	7	86.97	113.46	102.72	719.03
17	Meminta paraf pada dokumen pengaduan	Task	8	8	15.35	19.03	17.66	141.24
18	Menandatangani dokumen pengaduan bulanan	Task	8	8	2.63	5.00	3.63	29.01
19	Parallel Gateway	Gateway	8	8	-	-	-	-
20	Parallel Gateway	Gateway	8	8	-	-	-	-
21	Menerima dokumen pengaduan bulanan dan note	Task	8	8	274.47	509.18	317.2	2537.9
22	Selesai proses rekap pengaduan bulanan	End event	8	-	-	-	-	-
23	Memberikan note	Task	8	8	2	2	2	16

**Tabel 6.11 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Rekap Pengaduan Masyarakat (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
24	memeriksa laporan	Gateway	7	7	-	-	-	-
25	Memberikan perintah untuk mencetak dokumen	Task	3	3	2.94 3	3.82 27	3.47 2	10.4 17
26	memeriksa status pengaduan	Gateway	21	21	-	-	-	-
27	Memberikan paraf pada dokumen pengaduan bulanan	Task	8	8	3.35 42	4.80 21	4.01 4	32.1 13
28	Meminta tanda tangan Kepala Dinas	Task	8	8	39.0 99	52.9 82	46.9	375. 22
29	Memeriksa dokumen pengaduan	Gateway	14	14	-	-	-	-
30	Menandatangani surat teguran	Task	4	4	3.13 85	5.17 59	4.16 7	16.6 66
31	Meminta tandatangan dan stempel	Task	4	4	302. 3	352. 33	326. 5	1306. .2
32	Mengirim dokumen pengaduan bulanan	Task	14	14	3.00 1	4.57 98	3.61	50.5 37
33	Memeriksa dokumen pengaduan bulanan	Task	14	14	40.2 83	61.7 63	53.7	751. 82
34	Memberi perintah periksa ulang	Task	9	9	2.28 27	5.48 59	3.8	34.2 04
35	Menyetujui mencetak dokumen	Task	5	5	2.79 79	5.23 66	3.69 4	18.4 68

Pada tabel 6.11 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi rekap pengaduan masyarakat (*to-be*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi rekap pengaduan masyarakat bulanan (*to-be*) membutuhkan waktu selama 14 jam 11 menit 25 detik.

### 6.4.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat

**Tabel 6.12 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat**

Process Validation & Time Analysis	As-Is	To-Be	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	9h 48m 23s	7h 24m 25s	2h 23m 58s	24.47
Max. Time	23h 33m 24s	1d 2h 9m 38s	2h 36m 14s	11.05
Avg. Time	17h 22m 33s	14h 11m 25s	3h 11m 8s	17.82

Pada tabel 6.12 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis rekap pengaduan masyarakat saat ini (*as-is*) dengan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Setelah melakukan simulasi, pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) diketahui memerlukan waktu rata-rata sebesar 17 jam 22 menit 33 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi rekap pengaduan masyarakat (*to-be*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 14 jam 11 menit 25 detik. Sehingga dapat diketahui bahwa diantara dua proses bisnis tersebut memiliki selisih waktu 3 jam 11 menit 8 detik. Berdasarkan selisih waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa proses bisnis mengalami peningkatan sebesar 17.82%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengubah beberapa aktivitas maupun menghilangkan aktivitas sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, terdapat beberapa aktivitas juga yang ditambahkan berdasarkan hasil evaluasi pada bab sebelumnya. Beberapa aktivitas tersebut yaitu :

1. Menghilangkan aktivitas memeriksa dokumen pengaduan karena merupakan aktivitas yang duplikasi. Kepala Bidang menerima dokumen pengaduan bulanan yang sudah diperiksa terlebih dahulu oleh Kepala Seksi dan diberikan paraf sehingga tidak perlu untuk diperiksa ulang.
2. Menghilangkan aktivitas memeriksa surat teguran yang dilakukan oleh Kepala Dinas karena Surat teguran sudah diperiksa dan diparaf terlebih dahulu oleh kepala Seksi dan Kepala Bidang.

3. Menghilangkan aktivitas memeriksa isi surat teguran yang dilakukan oleh Sekretaris Daerah karena surat teguran sudah diparaf dan ditandatangani oleh Kepala Dinas terlebih dahulu sehingga tidak perlu untuk diperiksa ulang.
4. Mengganti aktivitas memberikan paraf yang dilakukan oleh Kepala Seksi menjadi aktivitas menyetujui mencetak dokumen. Hal ini dilakukan karena pada proses bisnis rekomendasi, dokumen pengaduan bulanan akan dikirim dalam bentuk softfile yang kemudian akan diperiksa terlebih dahulu sebelum dicetak.

## 6.5 Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

Simulasi *time analysis* proses bisnis menyampaikan surat teguran dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses bisnis. Setiap aktivitas dalam proses bisnis dilakukan identifikasi waktu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak P3M. Perhitungan waktu yang dilakukan untuk simulasi *time analysis* menggunakan distribusi normal

### 6.5.1 Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini (As-Is)

Pada proses bisnis menyampaikan surat teguran saat ini (as-is) dilakukan simulasi *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata transaksi di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 6.13. Hasil *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi

**Tabel 6.13 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini (As-Is)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Menyampaikan Surat Teguran	Process	12	12	185.27	373.91	247.60	2971
2	Memulai proses menyampaikan surat teguran	Start event	12	-	-	-	-	-
3	proses memeriksa isi surat teguran	Gateway	12	12	-	-	-	-
4	Mengirim surat teguran	Task	12	12	138.07	169.91	153.57	1842.79
5	Menerima surat teguran	Task	12	12	13.08	16.33	14.40	172.74

**Tabel 6.13 Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini (*As-Is*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
6	Memeriksa isi surat teguran	Task	12	12	19.30	32.25	23.27	279.28
7	Meneruskan surat teguran	Task	4	4	96.22	109.51	101.38	405.51
8	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Task	11	11	3.62	5.46	4.73	52.04
9	Menerima surat teguran	Task	4	4	13	15	13.72	55
10	Memeriksa laporan pengaduan	Task	4	4	22.161	28.939	24.48	97.933
11	Exclusive Gateway	Gateway	4	4	-	-	-	-
12	Selesai proses menyampaikan surat teguran. masuk ke tindak lanjut pengaduan	End event	1	-	-	-	-	-
13	Selesai proses menyampaikan surat teguran	End event	11	-	-	-	-	-
14	Menerima tanggapan pengaduan	Task	11	11	1	1.00	1.00	11.00
15	Mengirim tanggapan pengaduan	Task	3	3	17.389	19.005	18.32	54.964

Pada tabel 6.13 berisi tentang hasil simulasi menyampaikan surat teguran saat ini (*as-is*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is*) menyampaikan surat teguran membutuhkan waktu rata-rata selama 4 jam 7 menit 35 detik.

### 6.5.2 Simulasi Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran (*To-Be*)

Pada proses bisnis rekomendasi menyampaikan surat teguran (*to-be*) dilakukan simulasi *time analysis* berdasarkan jumlah rata-rata pengaduan di P3M Kabupaten Sidoarjo setiap bulannya. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 6.14. Hasil *time analysis* akan digunakan untuk melakukan perbandingan antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi.

**Tabel 6.14 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini (*To-Be*)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Menyampaikan Surat Teguran	Process	12	12	188.56	303.94	230.73	2769
2	Memulai proses menyampaikan surat teguran	Start event	12	-	-	-	-	-
3	Proses memeriksa isi surat teguran	Gateway	12	12	-	-	-	-
4	Mengirim surat teguran	Task	12	12	138.07	169.91	153.57	1843
5	Menerima surat teguran	Task	12	12	13.077	16.332	14.395	172.7
6	Memeriksa isi surat teguran	Task	12	12	24.30	33.22	27.04	324.4
7	Meneruskan surat teguran	Task	4	4	26.92	29.18	27.80	111
8	Mengirimkan ulang hasil tanggapan pengaduan	Task	11	11	3.62	5.46	4.73	52.04
9	Menerima surat teguran	Task	4	4	14	15	14.69	59
10	Memeriksa laporan pengaduan	Task	4	4	34.318	36.886	35.198	140.8
11	Exclusive Gateway	Gateway	4	4	-	-	-	-

**Tabel 6.14 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Menyampaikan Surat Teguran Saat Ini (*To-Be*) (Lanjutan)**

No.	Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
12	Selesai proses menyampaikan surat teguran. masuk ke tindak lanjut pengaduan	End event	1	-	-	-	-	-
13	Selesai proses menyampaikan surat teguran	End event	11	-	-	-	-	-
14	Menerima tanggapan pengaduan	Task	11	11	1	1	1	11
15	Mengirim tanggapan pengaduan	Task	3	3	17	19	18	55

Pada tabel 6.14 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis menyampaikan surat teguran (*to-be*) berdasarkan *time analysis*. Simulasi ini dilakukan dengan mengambil rata-rata pengaduan masyarakat pada setiap bulannya untuk dijadikan sampel yaitu 12 kali pengaduan. Hasil dari simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi menyampaikan surat teguran (*to-be*) membutuhkan waktu selama 3 jam 50 menit 43 detik.

### 6.5.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran

**Tabel 6.15 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Menyampaikan Surat Teguran**

Process Validation & Time Analysis	As-Is	To-Be	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	3h 5m 16s	3h 8m 33s	3m 17s	0.61
Max. Time	6h 13m 54s	5h 3m 56s	1h 9m 58s	8.76
Avg. Time	4h 7m 35s	3h 50m 43s	16m 52s	2.72

Pada tabel 6.15 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat saat ini (as-is) dengan proses bisnis rekomendasi (to-be). Setelah melakukan simulasi, pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (as-is) diketahui memerlukan waktu rata-rata sebesar 4 jam 7 menit 35 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi penerimaan pengaduan masyarakat (to-be) memerlukan waktu rata-rata sebesar 3 jam 50 menit 43 detik. Sehingga dapat diketahui bahwa diantara dua proses bisnis tersebut memiliki selisih waktu 16 menit 52 detik. Berdasarkan selisih waktu tersebut dapat disimpulkan bahwa proses bisnis mengalami peningkatan sebesar 2.72%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengubah beberapa aktivitas maupun menghilangkan aktivitas sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, terdapat beberapa aktivitas juga yang ditambahkan berdasarkan hasil evaluasi pada bab sebelumnya. Beberapa aktivitas tersebut yaitu mengubah aktivitas mengirim tanggapan pengaduan yang dilakukan oleh Bidang. Pada proses bisnis menyampaikan surat teguran saat ini (as-is) aktivitas mengirim tanggapan yang dilakukan oleh bidang masih secara manual dengan mengirimkan dokumen hardcopy. Perubahan dilakukan dengan membuat SOP tentang tata cara menanggapi pengaduan dan media pengirimannya. Media pengiriman diubah menjadi melalui email dengan lampiran berupa dokumen softcopy sehingga memudahkan dalam hal pengarsipan.

## BAB 7 PENUTUP

### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah. Dengan tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. DISKOMINFO Kabupaten Sidoarjo membentuk Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) untuk membantu mencapai tujuan organisasi. P3M pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu manajemen pengaduan masyarakat seiring dengan optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa proses bisnis utama pada P3M Kabupaten Sidoarjo adalah penerimaan pengaduan masyarakat, pelaporan pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan masyarakat, rekap pengaduan masyarakat bulanan dan menyampaikan surat teguran. Proses bisnis yang telah teridentifikasi kemudian akan dimodelkan menggunakan notasi BPMN.
2. Berdasarkan analisis dan evaluasi setiap aktivitas dalam proses bisnis menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat, pelaporan pengaduan masyarakat, tindak lanjut pengaduan masyarakat, rekap pengaduan masyarakat dan menyampaikan surat teguran, masing-masing aktivitas memiliki nilai RPN. Nilai RPN tertinggi yang menandakan bahwa aktivitas memiliki prioritas utama untuk segera diperbaiki.
3. Berdasarkan hasil nilai RPN tertinggi, maka dilakukan proses penyederhanaan dengan menggunakan *tools streamlining* pada metode BPI. Pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat terdapat tiga aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi, yaitu aktivitas mengisi form pengaduan, mendapatkan tracking ID dan memberitahu hasil verifikasi. Ketika dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining error proofing* dan *upgrading*. Pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat terdapat dua aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi yaitu, aktivitas menerima kembali laporan pengaduan, meneruskan hasil tanggapan dan menerima kembali laporan pengaduan yang diterapkan jenis *streamlining upgrading*. Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat terdapat dua aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi yaitu, aktivitas meneruskan hasil tanggapan pengaduan dan mengirim hasil tanggapan. Ketika proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining standardization* dan *upgrading*. Pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat bulanan terdapat satu aktivitas yang memiliki peringkat tertinggi

yaitu aktivitas memeriksa dokumen pengaduan bulanan. Ketika dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining standardization* dan *beaurarchy elimination*. Selanjutnya pada proses menyampaikan surat teguran terdapat satu aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi yaitu, mengirim tanggapan pengaduan yang sudah ada. Pada saat dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining standardization*.

4. Proses simulasi time analysis dilakukan membandingkan waktu proses bisnis saat ini (*as-is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Berdasarkan hasil dari simulasi dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Simulasi pada proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) membutuhkan waktu rata-rata sebesar 3 jam 17 menit 28 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya membutuhkan waktu rata-rata sebesar 2 jam 17 menit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil proses simulasi menghasilkan selisih waktu sebesar 1 jam 28 detik dengan terjadinya peningkatan sebesar 30.62%.
  - b. Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa pada proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) membutuhkan waktu rata-rata sebesar 9 jam 16 menit 39 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 6 jam 48 menit 13 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 2 jam 28 menit 26 detik dengan presentase peningkatan sebesar 26.66%.
  - c. Proses simulasi yang dilakukan pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) membutuhkan waktu rata-rata sebesar 10 jam 19 menit 17 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) memerlukan waktu sebesar 11 jam 18 menit 23 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 1 jam 28 detik. dengan presentase penurunan sebesar 9.54% karena adanya penambahan aktivitas umpan balik dari pelapor.
  - d. Proses simulasi yang dilakukan pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa pada proses bisnis rekap pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini (*as-is*) membutuhkan waktu rata-rata sebesar 17 jam 22 menit 33 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 14 jam 11 menit 25 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 3 jam 11 menit 8 detik dengan presentase peningkatan sebesar 17.82%.
  - e. Proses simulasi yang dilakukan pada proses bisnis menyampaikan surat teguran menunjukkan bahwa pada proses bisnis menyampaikan surat

teguran yang berjalan saat ini (*as-is*) membutuhkan waktu rata-rata sebesar 4 jam 7 menit 35 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 3 jam 50 menit 43 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 16 menit 52 detik dengan presentase peningkatan sebesar 2.72%.

## 7.2 Saran

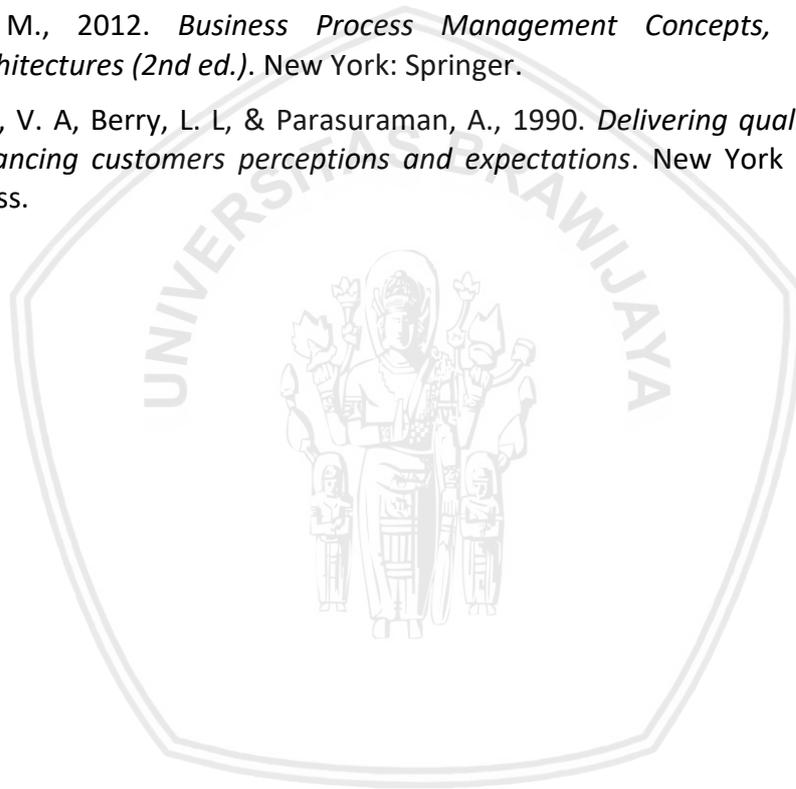
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan dipertimbangkan, yaitu :

- 1) Analisis dan evaluasi proses bisnis untuk mencari akar permasalahan dapat menggunakan metode *Fault Tree Analysis* (FTA) agar dapat menemukan akar permasalahan lebih dalam.
- 2) Simulasi proses bisnis dapat dilanjutkan sampai pada tahapan *resource analysis* dengan memperhitungkan sumberdaya serta biaya yang dibutuhkan dalam proses bisnis agar menghasilkan proses bisnis rekomendasi dapat lebih efisien.
- 3) Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk perbaikan pengembangan sistem yang ada di P3M. Dengan memungkinkan adanya proses umpan balik yang diberikan oleh pelapor terkait hasil tanggapan.

## DAFTAR REFERENSI

- Andiyani, D. N., 2018. *Pemodelan dan Rekomendasi Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Ngalup.co)*. S1. Universitas Brawijaya.
- Bonita, 2018. *Business Process Management*. [online]. Tersedia di: <<https://www.bonitasoft.com/business-process-management-bpm>> [Diakses 16 Januari 2019].
- Carlson, C. S., 2012. *Effective FMEAs: Achieving Safe, Reliable, and Economical Products and Processes using Failure Mode and Effects Analysis*, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Diskominfo Sidoarjo., 2017. *Struktur Organisasi*. [online]. Tersedia di: <<http://diskominfo.sidoarjokab.go.id/?page=struktur-organisasi>> [Diakses 15 Januari 2019].
- Djunaedi, A., 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-government Dalam Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Dalam: Seminar Nasional E-Government UGM. *E-Government & Workshop Linux*. FMIPA UGM, 30 Oktober 2002.
- Echols, J.M. & Hassan, S., 2000. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fithri, P., 2018. *Safety Analysis at Weaving Department of PT. X Bogor Using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) and Fault Tree Analysis (FTA)*. International Conference on Industrial Engineering and Applications. Universitas Andalas.
- Harrington, H. J., 1991. *Business Process Improvement The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Iriani, S., Suyanto, M., & Amborowati, A., 2014. *Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Berbasis Web di Kabupaten Pacitan Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. *Indonesian Journal On Networking and Security*, [e-journal] 3(2). 73 Tersedia di: Perreferensian STMIK AMIKOM Yogyakarta <<http://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/143>> [Diakses 26 Desember 2018].
- McDermott, R. E., Raymond J Mikulak & Michael R. Beauregard., 2009. *The Basic of FMEA* (2nd ed.). ASQ North Jersey.
- Object Management Group, 2011. *Formal/2011-01-03 Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0*. Object Management Group [online] Tersedia di: [www.omg.org](http://www.omg.org) [Diakses 12 Januari 2019].
- P3M Sidoarjo., 2003. *Bagan Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat*. [online] Tersedia di: <<http://p3m.sidoarjokab.go.id/indexP3M.html>> [Diakses 15 Januari 2019].

- Putri, D. A., 2018. *Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus: Badan Penjaminan Mutu, Universitas Widyagama Malang)*. S1. Universitas Brawijaya.
- Sadzali, H.S., 2018. *Evaluasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Kediri)*. S1. Universitas Brawijaya.
- Soemohadiwidjojo,A.T., 2014. *Mudah menyusun SOP*. [e-book] Jakarta: Penebar Plus Tersedia di: Google Books <<https://books.google.co.id/books?id=g3VmCAAQBAJ>> [Diakses 15 Januari 2019].
- Weske, M., 2012. *Business Process Management Concepts, Languages, Architectures (2nd ed.)*. New York: Springer.
- Zeithaml, V. A, Berry, L. L, & Parasuraman, A., 1990. *Delivering quality service : balancing customers perceptions and expectations*. New York (N.Y.): Free press.



## LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

### Wawancara I

Narasumber : M. Wildan, S.S

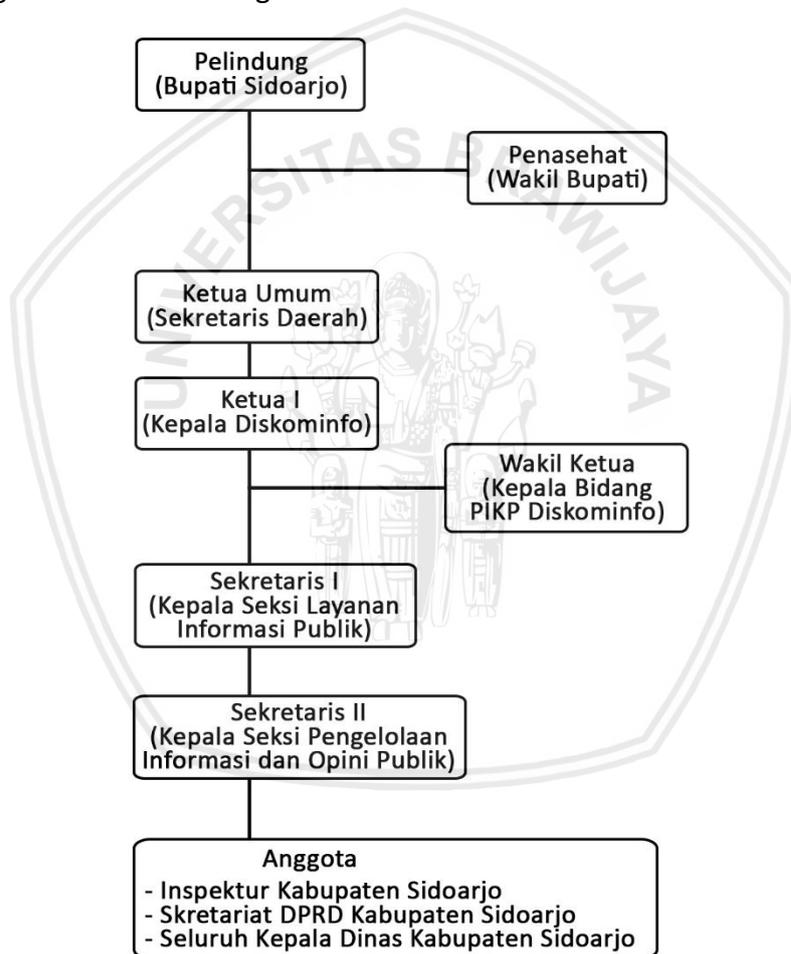
Jabatan : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik

Pewawancara : Jesy Thesalonica Mononimbar

Waktu : Senin, 18 Ferbruari 2019

Tempat Pelaksanaan : Kantor P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

#### 1. Bagaimana struktur Organisasi P3M?



#### 2. Apa visi dan misi P3M?

Visi dan misi P3M yaitu:

1. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan tanggap
2. Mengembangkan Teknologi Informasi di seluruh OPD Sidoarjo
3. Mewujudkan Sidoarjo yang inovatif, mandiri, sejahtera dan berkelanjutan
4. Mewujudkan good governance

### 3. Apa saja tugas dari masing-masing bagian tersebut?

- Pelindung, Bertanggung jawab secara penuh terhadap seluruh kegiatan dan program kerja yang sudah direncanakan.
- Penasehat, Mengarahkan dan memberikan nasehat atas apa yang harus dilakukan oleh semua anggota tim untuk keberlangsungan kegiatan dan program kerja.
- Ketua Umum, menyusun program dan kegiatan pada P3M secara berkala dan berkesinambungan, mengkoordinir semua anggota tim dan bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan
- Wakil I, bertugas sebagai penanggung jawab kegiatan operasional tim P3M, Melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi kinerja pengelola dan perespon pengaduan, memberikan laporan setiap bulan terkait hasil rekapitulasi pengaduan dan solusi tanggapan yang sudah diekspose ke masyarakat kepada Sekretaris Daerah tembusan Bupati Sidoarjo.
- Wakil Ketua, bertugas membantu Ketua I dalam melaksanakan tugasnya. Kepala Bidang memeriksa dan memastikan dokumen pengaduan setiap bulan disusun dengan benar
- Sekretaris I, bertugas memberikan arahan dan bimbingan teknis pengelolaan dan pengaduan masyarakat serta melakukan rekapitulasi dokumen pengaduan
- Sekretaris II, bertugas memberikan arahan dan bimbingan teknis pengelolaan dan pengaduan masyarakat serta melakukan rekapitulasi dokumen pengaduan
- Anggota, membantu dalam menyelesaikan program kerja dan kegiatan

### 4. Bagaimana SOP pengaduan masyarakat melalui P3M?

## MEKANISME PENGADUAN MELALUI P3M

Agar proses pelayanan pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, ada beberapa ketentuan yang harus diketahui dan diikuti :

Setiap pengaduan yang masuk melalui Kantor Sekretariat P3M, kecuali pengaduan yang dilakukan melalui media internet, akan dicatat kedalam database pengaduan oleh operator P3M.

Pengaduan yang dicatat adalah pengaduan yang secara jelas mencantumkan nama dan alamat yang memberikan pengaduan.

Jika pengaduan yang dikirimkan tidak mencantumkan nama dan alamat jelas, maka pengaduan tidak akan dicatat.

Media P3M hanya digunakan untuk menyampaikan keluhan masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dan perikehidupan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo, bukan pengaduan tentang orang-perorang yang bukan menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Misalnya pengaduan yang menyampaikan keburukan seseorang atau pihak tertentu, dimana hal ini bukan menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, tidak akan ditanggapi dan dipublikasikan.

Jika pengaduan dilakukan pada hari Jum'at setelah jam 15.00 WIB atau pada hari Sabtu dan Minggu, maka pengaduan dimaksud akan dicatat pada hari Senin berikutnya. Sedangkan proses pelayanan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

- Semua pengaduan yang sudah dicatat kedalam database, akan diverifikasi kelayakannya oleh Manajemen P3M.
- Jika pengaduan dianggap tidak layak, misalnya karena tidak mencantumkan nama dan alamat jelas atau mengadukan keburukan atau kekurangan orang-perorang dengan tujuan tertentu, maka pengaduan tersebut tidak akan ditanggapi dan tidak dipublikasikan.
- Pengaduan yang dianggap layak, selanjutnya akan didistribusikan ke setiap satuan kerja sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang setiap satuan kerja.
- Manajemen P3M mempunyai waktu 1 (satu) hari untuk memverifikasi dan mendistribusikan pengaduan yang diterima ke satuan kerja. Setiap satuan kerja yang menerima pengaduan, melalui Bakohumas, berkewajiban untuk memberikan jawaban / respon atas pengaduan tersebut dalam waktu tidak lebih dari 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan didistribusikan. Disamping memberikan respon tertulis atas pengaduan yang diterima, setiap satuan kerja juga berkewajiban memberikan respon dalam bentuk kegiatan fisik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kegiatan yang dilakukan juga dicatat kedalam database pengaduan masyarakat.
- Respon yang sudah diberikan oleh satuan kerja, selanjutnya akan diverifikasi kembali oleh Manajemen P3M untuk mengetahui apakah respon yang diberikan layak / tidak layak untuk dipublikasikan. Jika respon yang diberikan, misalnya "Silahkan menghubungi kami di Kantor ....." tanpa ada penjelasan apapun, maka respon ini dianggap tidak layak dan tidak akan dipublikasikan.
- Manajemen P3M mempunyai waktu 1 (satu) hari untuk melakukan verifikasi terhadap respon yang sudah disampaikan.
- Jika respon dianggap layak, maka pada hari yang sama respon tersebut harus dipublikasikan melalui media internet. Sedangkan publikasi melalui media lain dilakukan sesuai dengan jadwal publikasi pengaduan yang sudah dibuat oleh Sekretariat P3M Kabupaten Sidoarjo.

#### 5. Apa saja proses bisnis yang berjalan pada P3M?

1. Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat
2. Proses Bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat
3. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
4. Rekap Pengaduan Masyarakat
5. Menyampaikan Surat Teguran

#### 6. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan proses bisnis?

Sering terjadi error pada sistem seperti tidak dapat melakukan login, pelapor seringkali tidak lengkap dalam mengisi form pengaduan, kesulitan dalam memberikan notifikasi melalui email dan nomor telepon pelapor, tidak ada proses umpan balik terhadap tanggapan pengaduan sehingga harus mengulang proses pengaduan dari awal jika tanggapan pengaduan tidak memuaskan, notifikasi hanya diketahui oleh admin ketika membuka website

P3M saja, pelapor sering terlambat melihat tanggapan pengaduan karena tidak adanya notifikasi, pengarsipan pengaduan di Bidang yang menangani belum baik sehingga terjadi kehilangan berkas pengaduan.

7. Bagaimana alur proses bisnis penerimaan pengaduan masyarakat?

Proses bisnis ini dimulai dengan pelapor yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo mengadukan keluhannya dengan mengisi form pengaduan pada website P3MSidoarjokab.go.id. Setelah itu pelapor akan mendapatkan nomor tracking ID yang dapat digunakan untuk memantau status pengaduan. Admin P3M Sidoarjo menerima form pengaduan yang kemudian akan dilakukan verifikasi kelayakan aduan. Jika identitas diri pelapor lengkap dan atau aduan dianggap sesuai dengan ranahnya yaitu tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dan perikehidupan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo, bukan pengaduan tentang orang-perorang yang bukan menjadi wewenang dan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maka selanjutnya akan didistribusikan ke setiap satuan kerja sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan wewenang setiap satuan kerja maka akan diproses ke pelaporan pengaduan. Namun jika identitas diri tidak lengkap dan aduan tidak sesuai dengan ranahnya maka pengaduan akan ditolak.

8. Bagaimana alur proses bisnis pelaporan pengaduan masyarakat?

Proses bisnis ini dimulai ketika pengaduan sudah diverifikasi dan layak untuk diteruskan, maka admin P3M Sidoarjo akan menyerahkan laporan pengaduan kepada admin OPD melalui sistem yang kemudian akan ditelaah untuk melakukan disposisi pengaduan kepada bidang yang berhak menanggapi. Jika pengaduan salah disposisi maka akan dikembalikan kepada admin P3M untuk diperiksa ulang. Namun jika benar maka pengaduan akan diserahkan kepada Bidang yang bersangkutan untuk segera diberikan tanggapan.

9. Bagaimana alur proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat?

Pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan masyarakat laporan pengaduan yang sudah diberikan kepada bidang yang bertanggungjawab untuk menanggapi pengaduan akan dilakukan review. Jika pengaduan bersifat mayor dan membutuhkan keputusan bersama maka akan dilaksanakan rapat koordinasi untuk menghasilkan tanggapan pengaduan.. Namun jika pengaduan bersifat minor yaitu pengaduan yang dapat segera dijawab oleh kepala bagian atau anggota bagian maka akan langsung diteruskan kemudian segera dijawab atau ditanggapi. Setelah pengaduan ditanggapi, hasil tanggapan pengaduan akan diteruskan kepada admin OPD yang selanjutnya akan dikembalikan kepada admin P3M Sidoarjo. Ketika admin P3M menerima hasil tanggapan pengaduan maka akan diperiksa untuk memastikan apakah tanggapan layak di publikasikan atau tidak.

10. Bagaimana alur proses bisnis rekap pengaduan masyarakat?

Seluruh data pengaduan masyarakat tersimpan dalam database website P3M Kabupaten Sidoarjo. Admin P3M akan memeriksa status pengaduan setiap seminggu sekali pada website P3M dan pada setiap awal bulan baru, admin P3M melakukan rekap data pengaduan dan melengkapi data yang masih berstatus proses. Data yang masih berstatus proses dengan kata lain ialah belum ditanggapi oleh pihak yang berwenang menanggapi pengaduan. Jika permasalahan masih terjadi maka akan dibuat surat teguran agar Bidang yang berwenang untuk menanggapi pengaduan segera menanggapi pengaduan.

11. Bagaimana alur proses bisnis menyampaikan surat teguran?

Ketika pengaduan tidak ditanggapi dengan batas waktu tertentu maka Kepala Seksi akan membuat surat teguran yang ditandatangani dan distempel oleh Sekertaris Daerah Kabupaten Sidoarjo serta tembusan Bupati Sidoarjo. Surat teguran ditujukan kepada pihak yang berwenang untuk menanggapi pengaduan. Kemudian admin OPD akan memeriksa apakah benar pengaduan belum ditanggapi, jika sudah maka akan segera mengirimkan hasil tanggapan kepada admin P3M. Namun jika benar belum ditanggapi oleh Bidang, maka akan diteruskan kepada Bidang yang bertanggung jawab untuk menanggapi pengaduan tersebut dan kembali masuk pada proses bisnis tindak lanjut pengaduan.

Mengetahui,  
Kepala Seksi Layanan Informasi Publik



M. Wildan, S.S

## LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA

Narasumber : M. Wildan, S.S  
Jabatan : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik  
Pewawancara : Jesy Thesalonica Mononimbar  
Waktu : Selasa, 12 Maret 2019  
Tempat Pelaksanaan : Kantor P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

Wawancara ini dilakukan dengan pihak P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, dilakukan validasi terhadap proses bisnis yang berjalan saat ini (*as-is*) pada P3M. Pada wawancara ini, dilakukan validasi terhadap pemodelan proses bisnis yang telah digambarkan oleh peneliti. Selain itu dilakukan validasi terhadap tugas masing-masing aktor, dan deskripsi masing-masing task. Hasil dari wawancara ini, pihak P3M menyetujui proses bisnis yang telah digambarkan oleh peneliti.

Mengetahui,  
Kepala Seksi Layanan Informasi Publik



M. Wildan, S.S

## LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA

Narasumber : M. Wildan, S.S  
Jabatan : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik  
Pewawancara : Jesy Thesalonica Mononimbar  
Waktu : Senin, 15 April 2019  
Tempat Pelaksanaan : Kantor P3M Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten  
Sidoarjo

Pada wawancara ini, dilakukan penjelasan tentang evaluasi yang dilakukan pada proses bisnis yang berjalan saat ini di P3M Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode FMEA dengan membuat tabel potensi kesalahan, penyebab kesalahan beserta efek dari kesalahan yang mungkin terjadi pada setiap aktivitas yang terdapat pada proses bisnis. Setelah itu, peneliti menjelaskan nilai nilai yang ada pada *severity*, *occurance*, dan *detection* kepada narasumber yaitu pihak P3M Kabupaten Sidoarjo. Pada wawancara ini, narasumber menentukan nilai *severity*, *occurance*, dan *detection* dari setiap potensi masalah yang ada dalam setiap aktivitas. Hasilnya didapatkan nilai *Risk Priority Number* (RPN) dan peringkat (*ranking*) dari setiap aktivitas

Mengetahui,  
Kepala Seksi Layanan Informasi Publik



M. Wildan, S.S

## LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA

Peneliti : Jesy Thesalonica Mononimbar  
 Dosen Pembimbing : Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.  
 Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT.

Telah dilakukan penggalan data melalui wawancara dan observasi terhadap informan penelitian sebagai berikut:

Nama Informan : M. Wildan, S.S  
 Jabatan : Kepala Seksi Layanan Informasi Publik  
 Instansi : Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo  
 Tanggal Wawancara : Senin, 15 April 2019  
 Perihal : Member Check

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi peran aktor untuk menjalankan proses bisnis	✓	
Pemodelan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat	✓	
Deskripsi dan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Penerimaan Pengaduan Masyarakat	✓	
Pemodelan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat	✓	
Deskripsi dan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Pelaporan Pengaduan Masyarakat	✓	
Pemodelan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	✓	
Deskripsi dan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	✓	

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi dan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Rekap Pengaduan Masyarakat	✓	
Pemodelan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Menyampaikan Surat Teguran	✓	
Deskripsi dan alur aktivitas yang ada pada proses bisnis Menyampaikan Surat Teguran	✓	
Deskripsi indikator dan nilai potensi kesalahan, efek, dan penyebabnya pada FMEA	✓	
Deskripsi serta penilaian potensi permasalahan dan efeknya	✓	

Mengetahui,  
Kepala Seksi Layanan Informasi Publik



M. Wildan, S.S