

BAB 5 PEMODELAN PROSES BISNIS

Pada bab ini membahas tentang pemodelan proses bisnis pelayanan yang ada di LPKBH Al-Baihaqy. Proses bisnis dimodelkan berdasarkan hasil analisis *value shop* yang telah dibahas di bab sebelumnya. Pemodelan menggunakan BPMN dengan *tools* Bizagi versi 2.0. pemodelan proses bisnis juga disimulasikan dengan tiga tahap simulasi yakni *Process Validation*, *Time analysis*, *Resources Analysis*.

Layanan LPKBH Al-Baihaqy yang akan dimodelkan antara lain: pendaftaran klien, konsultasi hukum, penanganan perkara pidana dan penanganan perkara perdata.

5.1 Model Proses Bisnis Saat Ini (As Is)

Salah satu cara untuk memahami, mendesain, menganalisis suatu proses bisnis adalah dengan melakukan pemodelan proses bisnis. Keuntungan pemodelan proses bisnis adalah untuk membantu perusahaan dalam memahami proses bisnisnya dengan baik, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terjadi, mengembangkan, mengkomunikasikannya pada semua pemangku kepentingan bisnis. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan performace dari pengelolaan proses bisnisnya. (Dewi, Indahyanti, & S)

Pemodelan proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy meliputi pelayanan antara lain: pendafrtran klien, konsultasi hukum, penanganan perkara pidana dan penanganan perkara perdata serta evaluasi. Sebelum memodelkan proses bisnis penulis melakukan wawancara dan observasi kembali agar pemodelan dilakukan secara detail sesuai dengan kondisi saat ini pada pelayanan LPKBH Al-Baihaqy.

5.1.1 Proses Bisnis Pendaftaran Klien

Klien yang datang haruslah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran terlebih dahulu dan memenuhi kelengkapan berkas pendaftaran bagi klien baru maupun lama. Pendafrtran dilakukan sebelum melakukan konsultasi dengan konsultan hukum.

5.1.1.1 Pihak Pelaksana Pendaftaran Klien

Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis pendaftaran klien berjumlah 5 pihak antara lain:

1. Klien
2. Petugas pendaftaran
3. Pertugas Loker Pendaftaran
4. Petugas Penerimaan Bukti Pembayaran
5. Sekretaris Konsultan

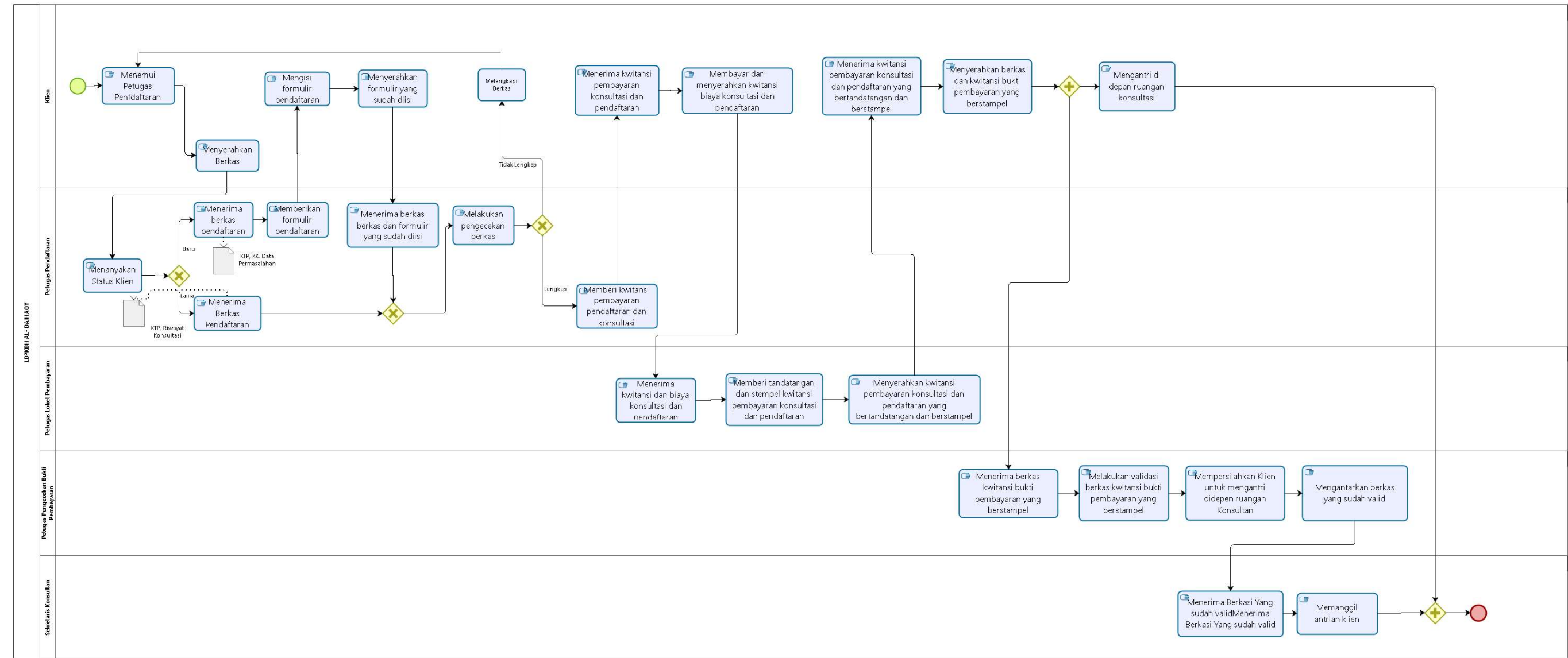
5.1.1.2 Urutan Aktifitas Pendaftaran Klien

1. Mulai

2. Bagi klien baru datang ke LPKBH Al-Baihaqy membawa persyaratan data untuk pendaftaran berupa KTP asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar, Kartu keluarga (KK) asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar dan data permasalahan. Data permasalahan adalah data yang sesuai dengan kasus yang dialami.
3. Klien menuju *front office* petugas pendaftaran LPKBH Al-Baihaqy. Petugas pendaftaran menanyakan kepada klien apakah sudah pernah mendaftar atau belum jika belum dianggap sebagai klien baru.
4. Petugas menanyakan apakah membawa kelengkapan berkas pendaftaran jika berkas kurang lengkap klien diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu. Tetapi jika persyaratan berkas sudah lengkap maka petugas pendaftaran memberikan formulir pendaftaran kepada klien baru.
5. Klien mengisi data formulir tersebut untuk pendataan klien di LPKBH Al-Baihaqy.
6. Setelah klien mengisi form secara lengkap, formulir klien akan dicek oleh petugas pendaftaran. Jika data lengkap dan sesuai maka petugas pendaftaran memberikan kwitansi kepada klien untuk dibayarkan ke loket pembayaran. Namun jika data formulir yang diisi tidak lengkap, klien haruslah mengisi kembali formulir pendaftaran.
7. Setelah semua data formulir dan berkas pendaftaran lengkap klien menerima kwitansi pembayaran kemudian klien menuju ke loket pembayaran untuk membayar sesuai dengan isi kwitansi yang ditulis oleh petugas pendaftaran.
8. Setelah uang dibayarkan oleh klien dan diterima oleh petugas loket pembayaran, petugas loket pembayaran memberikan kwitansinya kembali kepada klien dengan berstempel LPKBH Al-Baihaqy.
9. Setelah Klien menerima kwitansi yang berstempel, klien menuju ke *front office* kembali, klien menemui petugas penerimaan bukti pembayaran untuk dicek kwitansinya dan menyerahkan berkas beserta formulir pendaftaran yang telah diisi di awal.
10. Petugas penerimaan bukti pembayaran menerima berkas klien dan memvalidasi dengan paraf pada kwitansi Klien. Petugas penerimaan bukti pembayaran menyerahkan kwitansi kepada klien.
11. Setelah kwitansi diserahkan, petugas penerimaan bukti pembayaran menyerahkan berkas klien ke Sekretaris Konsultan LPKBH Al-Baihaqy.
12. Setelah berkas diterima oleh Sekretaris Konsultan, klien mengantri di depan ruang konsultasi untuk dipanggil oleh Sekretaris Konsultan.
13. Panggilan konsultasi klien diurutkan berdasarkan berkas yang masuk kepada sekretaris.

14. Jika klien sudah pernah mendaftar, klien dimintai berkas riwayat konsultasi, KTP asli (bagi klien yang belum mendaftar, kembali ke point a) dan data permasalahan. Data permasalahan adalah data yang sesuai dengan kasus yang dialami.
15. Setelah berkas klien diterima oleh petugas pendaftaran, berkas tersebut kemudian dicek. Jika berkas yang dibawa lengkap klien diberikan kwitansi pembayaran oleh petugas pendaftaran. Jika belum maka klien diminta untuk melengkapi berkas yang belum ada.
16. Setelah menerima kwitansi pembayaran, klien lama menuju ke loket pembayaran untuk menemui petugas loket pembayaran guna membayar biaya konsultasi. Petugas loket pembayaran akan memberikan stempel pada kwitansi pembayaran kemudian kwitansi diserahkan kembali kepada klien.
17. Klien menuju *front office* kembali namun menemui petugas penerimaan bukti pembayaran. Petugas penerimaan bukti pembayaran menerima kwitansi pembayaran yang sudah berstempel dan berkas klien.
18. Petugas penerimaan bukti pembayaran mengembalikan kwitansinya kepada klien. Setelah kwitansi diterima kembali, petugas penerimaan bukti pembayaran membawa berkas klien tersebut kepada Sekretaris Konsultan.
19. Klien mengantri didepan ruang konsultasi untuk dipanggil Sekretaris Konsultan LPKBH Al-Baihaqy. Panggilan konsultasi klien diurutkan berdasarkan berkas yang masuk ke Sekretaris Konsultan LPKBH Al-Baihaqy
20. Selesai

5.1.1.3 BPMN Pendaftaran Klien



Gambar 5.1 BPMN Pendaftaran Klien

5.1.2 Proses Bisnis Konsultasi Hukum

Setelah melakukan pendaftaran klien harus berkonsultasi dengan konsultan hukum untuk menentukan perkara yang dialami dalam kategori kasus pidana ataupun perdata. Dengan melakukan konsultasi terlebih dahulu klien akan memiliki gambaran perkara hukum yang tengah dialaminya dan LPKBH Al-Baihaqy akan menawarkan penanganan perkara untuk menyelesaikan atau meringgankannya.

5.1.2.1 Pihak Pelaksana Konsultasi Hukum

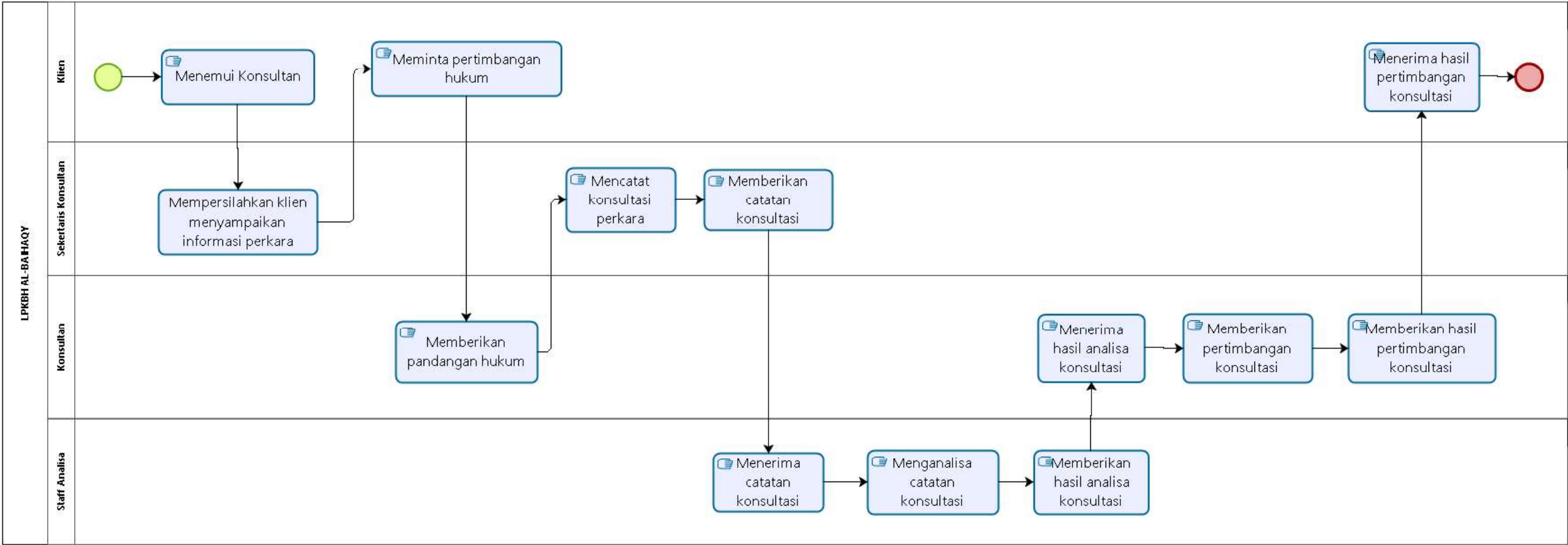
Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis konsultasi hukum berjumlah 7 pihak antara lain:

1. Klien
2. Petugas Pendaftaran
3. Petugas Loker Pembayaran
4. Sekretaris Konsultan
5. Konsultan Hukum
6. Staf Analisis
7. Pengacara

5.1.2.2 Urutan Aktivitas Konsultasi Hukum

1. Mulai
2. Klien yang dipanggil oleh sekretaris konsultan akan masuk ke ruangan konsultasi untuk menemui konsultan LPKBH Al-Baihaqy dengan didampingi oleh Sekretaris Konsultan. Didalam ruang konsultasi terdapat konsultan, sekretaris, klien, serta Staf Analisis.
3. Klien dipersilahkan sekretaris untuk menyampaikan informasi perkara hukum yang sedang dialami. Klien meminta pertimbangan hukum terkait yang telah dihadapi.
4. Konsultan hukum memberikan pandangan hukum terkait perkara yang menyangkut klien. Sekretaris mencatat secara rinci perkataan antara klien dengan konsultan.
5. Setelah dicatat oleh sekretaris kemudian sekretaris memberikan catatannya kepada Staf Analisis.
6. Staf analisis menganalisis catatan hasil diskusi kemudian memberikan catatan kepada konsultan. Setelah catatan dianalisis oleh staf analisis, konsultan akan memberikan pertimbangan penanganan perkara.
7. Hasil konsultasi ini menunjukkan apakah klien terkena kasus pidana atau perdata. Penjelasan aktivitas tersebut berada pada *execution*.

5.1.2.3 BPMN Konsultasi Hukum



Gambar 5.2 BPMN Konsultasi Hukum

5.1.3 Proses Bisnis Pemilihan Pernyataan Klien

Setelah klien berkonsultasi akan ditawarkan oleh konsultan untuk dilanjutkan penanganan perkara.

5.1.3.1 Pihak Pelaksana Pemilihan Pernyataan Klien

Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis pemilihan pernyataan klien berjumlah pihak antara lain:

1. Klien
2. Konsultan
3. Sekretaris Konsultan

5.1.3.2 Urutan Aktifitas Pemilihan Pernyataan Klien

1. Mulai
2. Pemilihan pernyataan sikap klien ini merupakan proses pernyataan klien terhadap perkara yang dialaminya. Pada tahap ini klien yang telah berkonsultasi kepada konsultan akan diberi pertimbangan oleh konsultan LPKBH Al-Baihaqy. Pertimbangan tersebut berupa kelanjutan perkara yang dialami oleh klien, apakah perkara tersebut diselesaikan oleh LPKBH Al-Baihaqy atau tidak.
3. Jika klien menyetejui secara langsung atas perkara yang dialami olehnya untuk ditangani LPKBH Al-Baihaqy maka konsultan memberikan *form Memorandum of Understanding* (MoU) kepada klien yang berkaitan dengan pokok perkara dan biaya perkara.
4. Setelah diisi dan ditandatangani oleh klien serta konsultan, *form Memorandum of Understanding* (MoU) difotokopi sebanyak 4 kopian. 1 *copy* diserahkan kepada klien dan 3 untuk LPKBH Al-Baihaqy.
5. Klien diberi kwitansi oleh konsultan untuk membayar uang muka sebesar 30%. Klien diarahkan ke petugas loket pembayaran untuk membayar uang muka.
6. Petugas loket pembayaran memberikan stempel pada kwitansi yang berisi pembayaran uang muka 30%, petugas loket pembayaran menyerahkan kembali kwitansi tersebut kepada klien.
7. Klien diarahkan untuk kembali ke Sekretaris Konsultan untuk menyerahkan bukti pembayaran. Sekretaris Konsultan menerima kwitansi pembayaran klien dan memberikan informasi kepada klien untuk menunggu kabar dari sekretaris melalui SMS untuk menghadap kembali kepada konsultan. Lama waktu tunggu maksimal 7 hari dengan syarat membawa kelengkapan berkas yang sudah dipenuhi.
8. Setelah mendapatkan kabar dari Sekretaris Konsultan, klien datang kembali ke LPKBH Al-Baihaqy dan secara langsung menuju ke ruangan

konsultasi untuk menemui sekretaris. Klien menunjukkan SMS yang diterima oleh klien dari LPKBH Al-Baihaqy kepada sekretaris. Klien diminta mengantri dan menunggu sesuai dengan antrian kedatangan.

9. Setelah klien mengantri dan tiba saatnya dipanggil oleh sekretaris, klien masuk ke ruangan konsultasi bersama sekretaris untuk menemui konsultan.
10. Konsultan melihat bukti berkas *form memorandum of understanding* (MoU). Sekretaris menunjukkan bukti pembayaran uang muka 30% kepada konsultan untuk di validasi. Setelah di validasi, konsultan membuat surat kuasa untuk diberikan kepada pengacara yang akan mendampingi dan menyelesaikan perkara sesuai dengan kontrak *memorandum of understanding* (MoU).
11. Surat kuasa konsultan diserahkan kepada klien. Klien menuju ruangan pengacaradan memberikan surat kuasa dengan kesesuaian nama yang tertera pada surat kuasa. Klien bersama pengacara menandatangani surat kuasa.
12. Jika klien tidak ingin melanjutkan untuk diselesaikan perkaranya, maka prosesnya selesai.
13. Selesai

```

graph TD
    subgraph Klien
        K1(( )) --> K2[Menyatakan kebutuhan yang ditangani]
        K10[Meminta klien untuk mengantar] --> K11[Menerima surat kuasa]
        K11 --> K12[Menandatangani surat kuasa]
        K12 --> K13(( ))
    end

    subgraph Konsultan
        K2 --> K3[Membuatkan MoU]
        K3 --> K4[Menandatangani dan memberi stempel MoU]
        K4 --> K5[Menyerahkan MoU]
        K5 --> K6[Menerima salinan MoU]
        K6 --> K7[Menyerahkan MoU asli dan salinan]
        K7 --> K8[Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka]
        K8 --> K9[Membayar uang muka]
        K9 --> K10
        K10 --> K14[Menerima kwitansi berstempel]
        K14 --> K15[Mantau informasi dari sekretaris konsultan]
        K15 --> K16(( ))
        K16 --> K17[Menerima Informasi berupa SMS]
        K17 --> K18[Mendatangi LBH kembali]
        K18 --> K19[Menjujurkan ke petugas pendaftaran]
        K19 --> K20[Menunjukkan sms dari sekretaris konsultan ke petugas pendaftaran]
        K20 --> K21[Mengantri di depan ruang konsultan]
        K21 --> K22[Menemui Konsultan]
        K22 --> K23[Menunjukkan bukti sms, pembayaran uang muka dan berkas]
        K23 --> K24[Menerima surat kuasa]
        K24 --> K25[Menandatangani Surat Kuasa]
        K25 --> K26[Menemui pengacara]
        K26 --> K27[Memberikan surat kuasa ke pengacara]
    end

    subgraph Sekelompok_Konsultan
        K3 --> K13[Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel]
        K13 --> K14[Menyalin MoU]
        K14 --> K5
    end

    subgraph Petugas_Pembayaran
        K14 --> K15[Menyerahkan salinan MoU]
        K15 --> K6
    end

    subgraph Petugas_Pendaftaran
        K16 --> K17[Memberi Informasi berupa SMS]
        K17 --> K18
        K19 --> K20[Menerima stempel pada kwitansi pembayaran uang muka]
        K20 --> K14
    end

    K10 --> K11[Menerima kwitansi berstempel]
    K11 --> K12[Membayar uang muka]
    K12 --> K13
    K13 --> K14
    K14 --> K15
    K15 --> K16
    K16 --> K17
    K17 --> K18
    K18 --> K19
    K19 --> K20
    K20 --> K21
    K21 --> K22
    K22 --> K23
    K23 --> K24
    K24 --> K25
    K25 --> K26
    K26 --> K27
    K27 --> K28[Menerima surat kuasa]
    K28 --> K29[Menandatangani surat kuasa]
    K29 --> K30(( ))
  
```

Powered by
bizagi
Modeler

5.1.4 Proses Bisnis Penanganan Perkara Pidana

Beberapa perkara pidana yang dialami pernah dialami oleh klien LPKBH Al-Baihaqy ini meliputi perkara-perkara penipuan, penggelapan dalam pekerjaan/jabatan, penganiayaan, pencemaran nama baik, perbuatan yang tidak menyenangkan, pelecehan seksual, pelanggaran (senjata tajam, narkoba, lalulintas), kasus korupsi, penyelundupan dan pencurian. Penangan perkara dilakukan setelah klien berkonsultasi dan menerima tawaran untuk penganan perkara.

5.1.4.1 Pihak Pelaksana Penanganan Perkara Pidana

Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis penanganan perkara pidana berjumlah 4 pihak antara lain:

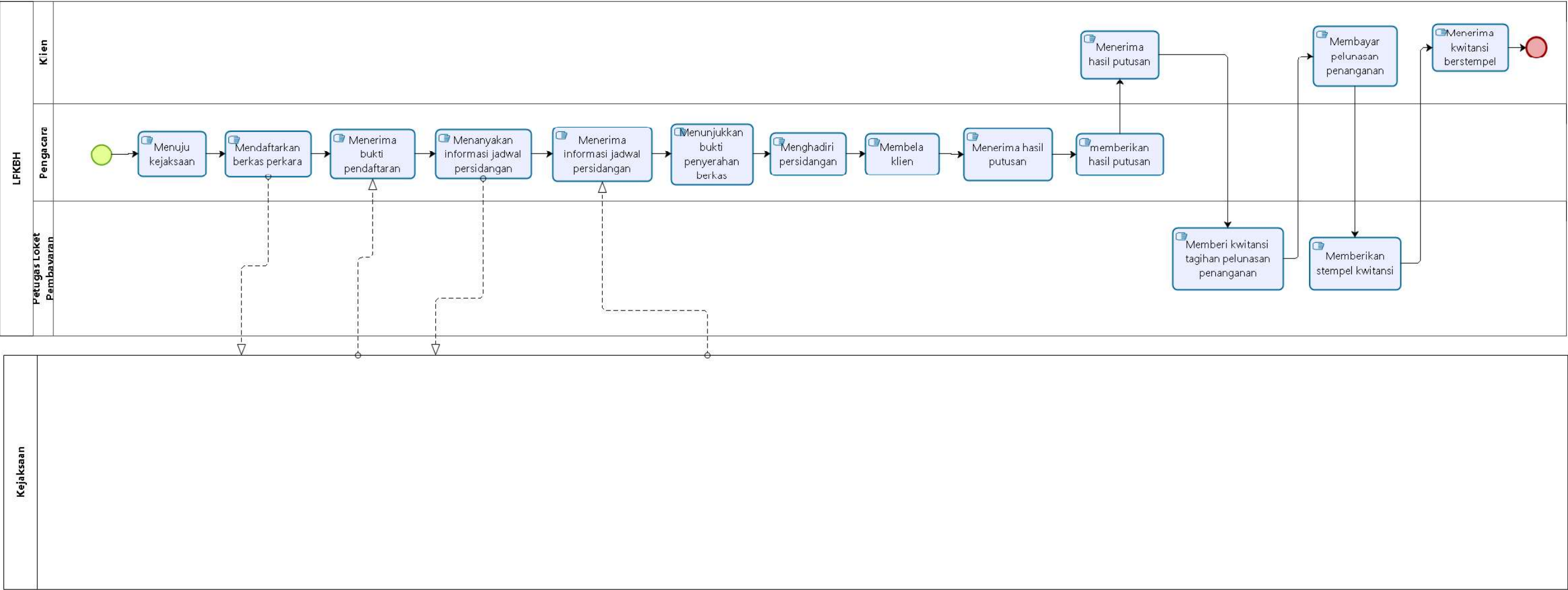
1. Pengacara
2. Klien
3. Petugas Loker Pembayaran
4. Kejaksaan

5.1.4.2 Urutan Aktifitas Penanganan Perkara Pidana

1. Mulai
2. Pengacara menuju ke kejaksaan.
3. Pengacara mendaftarkan berkas perkaranya ke kejaksaan
4. Pengacara menerima bukti pendaftaran berkas perkara dari kejaksaan
5. Pengacara memantau dengan cara menanyakan informasi jadwal persidangan
6. Kejaksaan memberitahukan Informasi jadwal persidangan dengan jangka waktu 7 hari
7. Pengacara menunjukkan bukti penyerahan berkas sebagai syarat menghadiri persidangan
8. Pengacara menghadiri persidangan
9. Saat persidangan pengacara membela klien
10. Pengacara menerima hasil putusan dari kejaksaan
11. Pengacara memberikan kepada klien terkait hasil putusan kejaksaan untuk diterima
12. Klien menerima hasil putusan
13. Setelah selesai klien menemui petugas loket pembayaran LPKBH Al-Baihaqy meminta kwitansi tagihan pelunasan penanganan
14. Klien membayar pelunasan penanganan

15. Petugas loket pembayaran memberikan kwitansi yang sudah berstempel
16. Klien menerima kwitansi yang berstempel dari konsultan
17. Selesai

5.1.4.3 BPMN Penanganan Perkara Pidana



Gambar 5.4 BPMN Penanganan Perkara Pidana

5.1.5 Proses Bisnis Penanganan Perkara Perdata

Beberapa perkara perdata yang dialami pernah dialami oleh klien LPKBH Al-Baihaqy ini meliputi sengketa tanah, hutang piutang, sengketa jual belidan perceraian. Persengketaan perdata adalah persengketaan kepentingan perseorangan/ badan hukum. Sebelum menempuh penyelesaian lewat jalur hukum, disarankan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui proses musyawarah/ mediasi, baik melalui mekanisme adat, lembaga, keagamaan, maupun kebiasaan masyarakat setempat. Bila tidak berhasil barulah proses penyelesaian perdata di pengadilan negeri dengan pengacara.

5.1.5.1 Pihak Pelaksana Penanganan Perkara Perdata

Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis penanganan perkara perdata berjumlah 4 pihak antara lain:

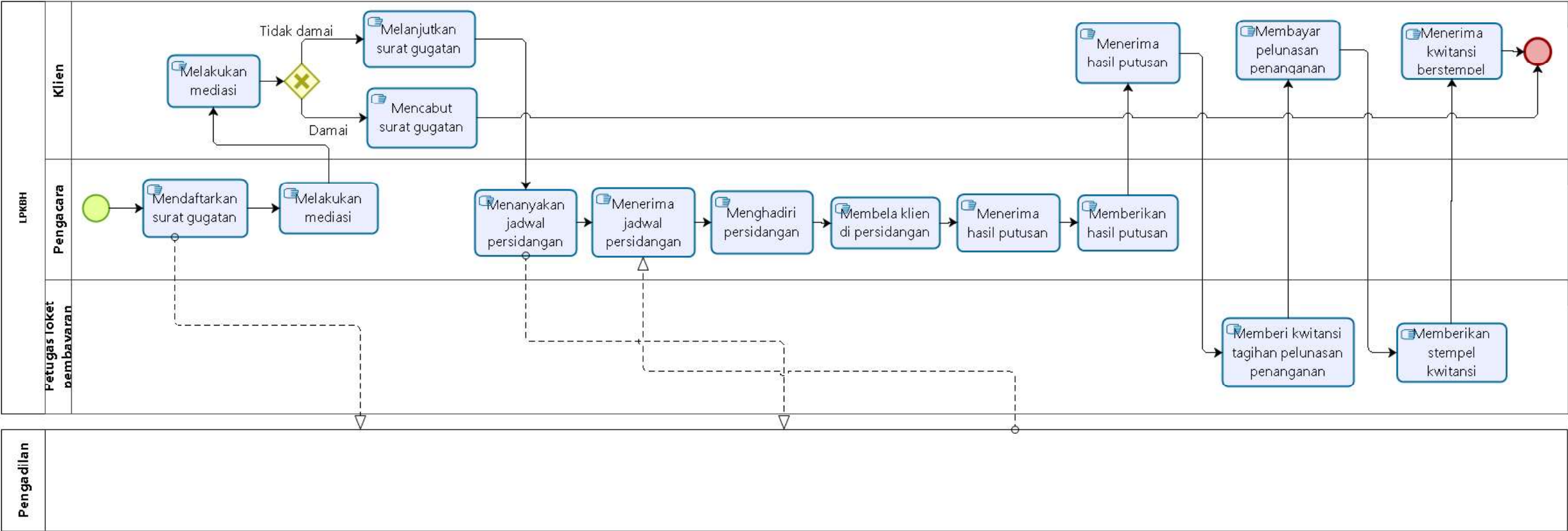
1. Penggugat
2. Klien
3. Pengacara
4. Petugas Loker pembayaran
5. Pengadilan

5.1.5.2 Urutan Aktifitas Penanganan Perkara Perdata

1. Mulai
2. Pengacara mendaftarkan surat gugatan klien ke pengadilan
3. Pengacara melakukan mediasi ke klien agar perkaranya tidak sampai ke pengadilan
4. Klien melakukan mediasi dan memilih salah satu dari 2 pernyataan.
5. Pernyataan yang ditawarkan ke klien perdamaian. Apakah klien menyetujui untuk berdamai atau tidak.
6. Jika klien menyetujui untuk berdamai maka surat gugatan dicabut oleh klien dan proses selesai
7. Jika klien tidak menyetujui untuk berdamai maka klien melanjutkan surat gugatan yang didaftarkan oleh pengacara
8. Pengacara menanyakan jadwal persidangan ke pengadilan
9. Pengacara menerima jadwal persidangan
10. Pengacara menghadiri persidangan
11. Pengacara membela klien di persidangan
12. Pengacara menerima hasil putusan

13. Pengacara memberikan kepada klien terkait hasil putusan kejaksaan untuk diterima
14. Klien menerima hasil putusan pengadilan
15. Setelah selesai klien menemui petugas loket pembayaran LPKBH Al-Baihaqy meminta kwitansi tagihan pelunasan penanganan
16. Klien membayar pelunasan penanganan
17. Petugas loket pembayaran memberikan kwitansi yang sudah berstempel
18. Klien menerima kwitansi yang berstempel dari konsultan
19. Selesai

5.1.5.3 BPMN Penanganan Perkara Perdata



Gambar 5.5 BPMN Penanganan Perkara Perdata

5.1.6 Proses Bisnis Evaluasi

Evaluasi dilakukan setelah semua proses penanganan perkara selesai. Aktivitas ini diadakan oleh konsultan bersama pengacara. Konsultan membahas isi putusan hakim pada pengadilan tingkat pertama hingga pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Tinggi/ banding, Mahkamah Agung/ kasasi. Jika klien LPKBH Al-Baihaqy kalah, konsultan meminta para pengacara yang menangani perkara tersebut untuk mengikuti diklat pelatihan kembali. Jika menang maka pengacara mendapatkan reward dari LPKBH Al-Baihaqy.

5.1.6.1 Pihak Pelaksana Evaluasi

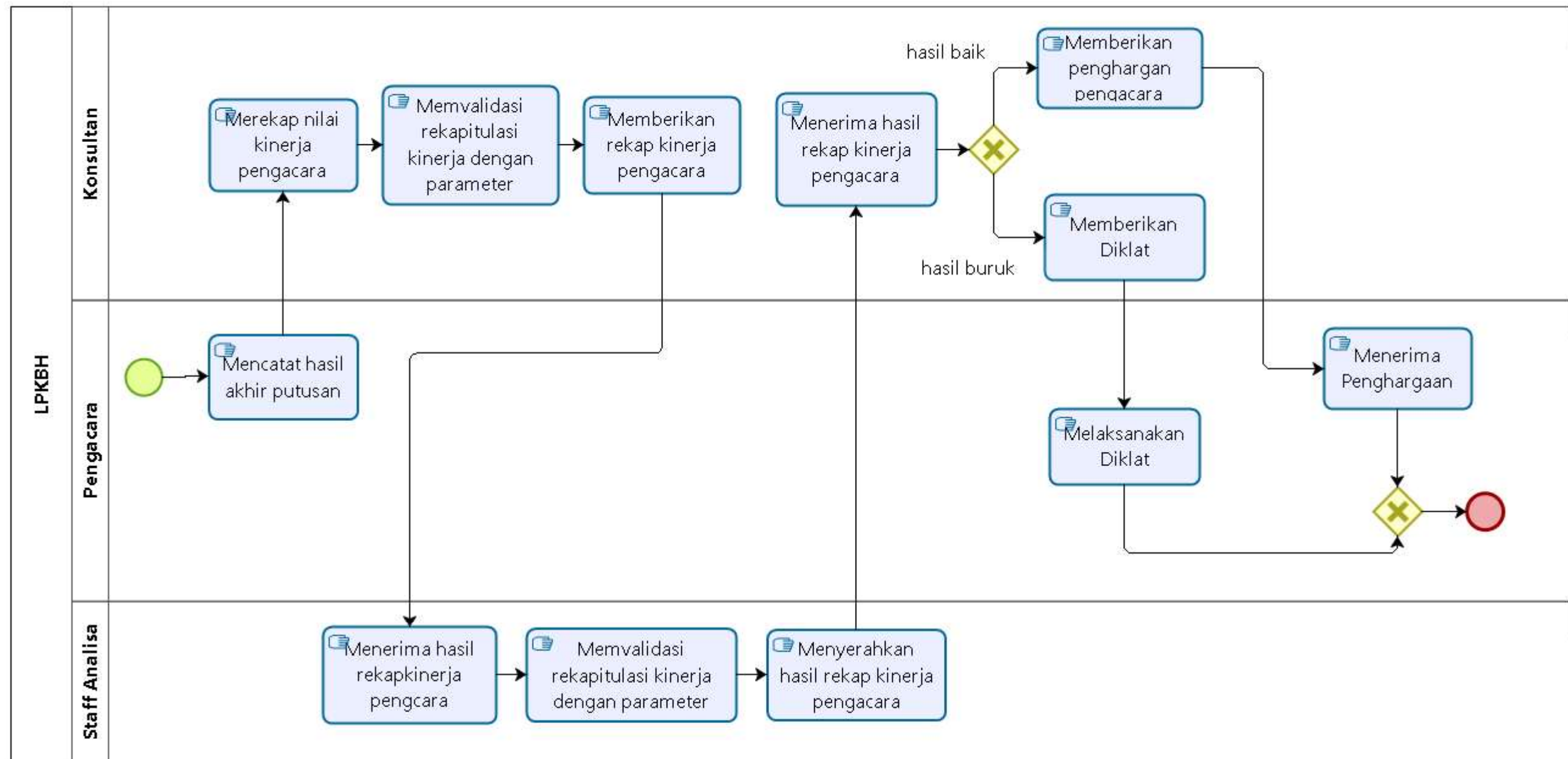
Pihak pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis evaluasi berjumlah 3 pihak antara lain:

1. Konsultan
2. Pengacara
3. Staff Analisis

5.1.6.2 Urutan Aktifitas Evaluasi

1. Mulai.
2. Pengacara mencatat hasil akhir putusan setelah penanganan perkara.
3. Konsultan mengetahui hasil akhir putusan kemudian merekap kinerja pengacara setelah itu memvalidasi kinerja dengan parameter yang ditentukan.
4. Kemudian memberikan rekap kinerja pengacara kepada Staff Analisis.
5. Staff Analisis menerima hasil rekap kinerja kemudian memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter.
6. Setelah itu menyerahkan hasil rekap kinerja pengacara kepada konsultan kembali.
7. Konsultan menentukan apakah hasilnya baik atau buruk.
8. Jika hasil baik konsultan akan memberikan penghargaan kepada pengacara dan pengacara menerima penghargaan tersebut.
9. Tetapi jika hasilnya buruk konsultan memberikan diklat kepada pengacara dan pengacara mengikuti diklat tersebut.
10. Selesai

5.1.6.3 BPMN Evaluasi



Gambar 5.6 BPMN Evaluasi

5.2 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi proses bisnis meliputi layanan antara lain: pendaftaran klien, konsultasi hukum, penanganan perkara pidana dan penanganan perkara perdata. Simulasi proses bisnis mencakup *Process Validation*, *Time analysis* dan *Resource Analysis*.

5.2.1 Simulasi Proses Bisnis Pendaftaran Klien

5.2.1.1 *Process Validation* Pendaftaran Klien

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari *start event* hingga *end event* nilai input dan *outputnya* sama.

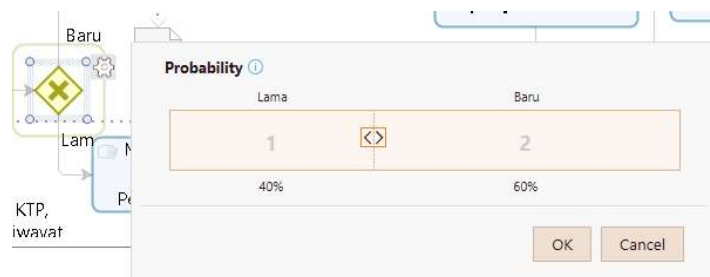
Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis pendaftaran. Misalnya sebanyak 50 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 50 kali putaran proses atau pelayanan pendaftaran klien.

Pada proses validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan perbulan berjumlah 50 Klien.



Gambar 5.7 *Max Arrival Count* Pendaftaran

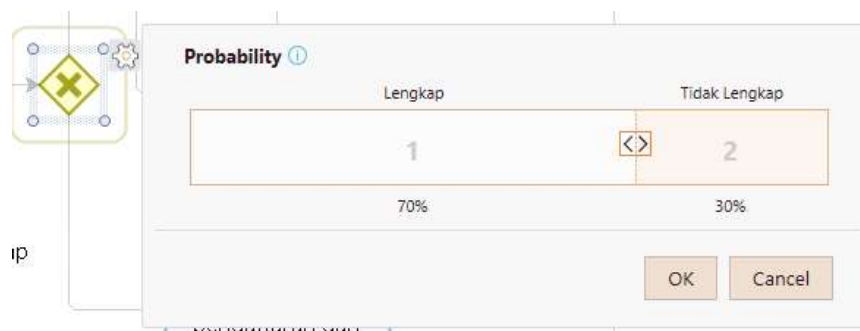
Menentukan pada peluang *exclusive gateway* status klien, kedatangan antara klien lama dan klien baru. Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran dapat diketahui maka ditetapkan 40% kedatangan klien lama dan 60% kedatangan klien baru.



Gambar 5.8 Peluang Kedatangan Klien Baru dan Lama

Menentukan pada peluang *exclusive gateway* pengecekan kelengkapan berkas pendaftaran klien, antara berkas lengkap dan tidak lengkap. Berdasarkan

wawancara dengan petugas pendaftaran dapat diketahui maka ditetapkan 70% berkas yang dibawa klien lengkap dan 30% berkas klien tidak lengkap arti 30% klien yang datang kembali ke LBH untuk melengkapi berkas.



Gambar 5.9 Peluang kelengkapan berkas klien

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (*process validation*) pendaftaran klien dengan *max arrival count* yang telah ditentukan sebanyak 50 kali proses dan menetapkan masing-masing peluang pada *exclusive gateway* yang ada.

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
LBPKBH AL- BAIHAQY	<i>Process</i>	50
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	50
Menyerahkan formulir yang sudah diisi	<i>Task</i>	47
Menyerahkan berkas	<i>Task</i>	71
Mengisi formulir pendaftaran	<i>Task</i>	47
Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50
Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50
Mengantri di depan ruangan konsultasi	<i>Task</i>	50
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50
<i>NoneStart</i>	<i>Start event</i>	50
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	71
Menemui Petugas Penfdaftaran	<i>Task</i>	71
<i>Parallel Gateway</i>	<i>Gateway</i>	50
Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	50
Menerima Berkas Pendaftaran	<i>Task</i>	24
Melakukan pengecekan berkas	<i>Task</i>	71
Menerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50
Menanyakan status klien	<i>Task</i>	71
Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50
Menerima berkasi yang sudah valid	<i>Task</i>	50

Menerima berkas berkas dan formulir yang sudah diisi	<i>Task</i>	47
Memberikan formulir pendaftaran	<i>Task</i>	47
Menerima berkas pendaftaran	<i>Task</i>	47
Memanggil antrian klien	<i>Task</i>	50
Menerima kwitansi dan biaya konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50
Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	71
Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi	<i>Task</i>	50
Mempersilahkan Klien untuk mengantri didepan ruangan Konsultan	<i>Task</i>	50
Mengantarkan berkas yang sudah valid	<i>Task</i>	50
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	71
<i>Parallel Gateway</i>	<i>Gateway</i>	50
<i>None End</i>	<i>End event</i>	50
Melengkapi Berkas	<i>Task</i>	21

Tabel 5.1 Hasil Validasi Proses Pendaftaran Klien

Hasil Analisis pada tabel 5.1 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 50 sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan. Hasil tersebut menunjukkan triase berdasarkan peluang yang ditentukan. Hasil *start event* dan *end event* menunjukkan hasil yang sama 50. Hasil pada percabangan total 71 kali proses karena ada pengulangan aktivitas, hasil 71 didapatkan dari (47+24). Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.1.2 Time Analysis Pendaftaran Klien

Pada simulasi level kedua yakni *time analysis*. Hal ini berguna untuk mengetahui waktu proses *start to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi, sumber daya tidak disertakan maka Bizagi menganggap ini hanyalah aliran waktu proses. Pada proses simulasi *time analysis*, interval waktu kedatangan mendefinisikan selang waktu kedatangan. Interval digunakan saat memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi *truncates* ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: *max*, *min*, *mean* dan standar deviasi.

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>	<i>Instances started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
LBPKBH AL- BAIHAQY	<i>Process</i>	50	50	61.10754688	227.8232343	144.7678939	10651.2793
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	50	50	0.25001434	0.939230384	0.621103021	31.05515105
Menyerahkan formulir yang sudah diisi	<i>Task</i>	45	45	0.29604164	0.993350598	0.655604437	29.50219966
Menyerahkan berkas	<i>Task</i>	79	79	1.025363856	1.973613083	1.544488736	122.0146101
Mengisi formulir pendaftaran	<i>Task</i>	45	45	5.089814667	9.826149057	6.957528113	313.0887651
Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50	50	0.25284432	0.942745243	0.621493731	31.07468654
Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50	50	0.252606232	0.989149224	0.665895988	33.2947994
Mengantri di depan ruangan konsultasi	<i>Task</i>	50	50	16.72047602	176.2151526	79.53453919	3976.72696
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50	50	0.255735757	0.985772592	0.592309752	29.61548762
<i>None Start</i>	<i>Start event</i>	50					
<i>ExclusiveGateway</i>	<i>Gateway</i>	79	79				
Menemui Petugas Penfdaftaran	<i>Task</i>	79	79	1.024748694	1.981596895	1.503715276	118.7935068
<i>ParallelGateway</i>	<i>Gateway</i>	50	50				

Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	50	50	0.251633418	0.880986294	0.484422564	24.22112818
Menerima berkas pendaftaran	<i>Task</i>	34	34	0.342782705	0.989091953	0.67327926	22.89149483
Melakukan pengecekan berkas	<i>Task</i>	79	79	1.075705791	6.219462357	3.484113002	275.2449272
Menerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50	50	0.268850974	0.908213654	0.563758411	28.18792054
Menanyakan Status klien	<i>Task</i>	79	79	0.28610662	4.736449471	1.653993186	130.6654617
Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	<i>Task</i>	50	50	2.055755069	4.906782271	3.419515587	170.9757794
Menerima berkas yang sudah valid	<i>Task</i>	50	50	0.530967812	0.992783178	0.763786952	38.18934761
Menerima berkas dan formulir yang sudah diisi	<i>Task</i>	45	45	0.297099872	0.971860884	0.609132457	27.41096057
Memberikan formulir pendaftaran	<i>Task</i>	45	45	0.298114881	0.960649359	0.603190964	27.14359339
Menerima berkas pendaftaran	<i>Task</i>	45	45	0.322187553	1.966783727	1.139885125	51.29483061
Memanggil antrian klien	<i>Task</i>	50	50	31.02770552	173.3169712	96.38141649	4819.070825
Menerima kwitansi dan biaya konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50	50	0.258384019	0.983649312	0.649885345	32.49426726
Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	<i>Task</i>	50	50	0.271870656	0.81497771	0.48623933	24.31196649
Exclusive Gateway	<i>Gateway</i>	79	79				
Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi	<i>Task</i>	50	50	0.278798706	0.99019799	0.628038858	31.40194291
Mempersilahkan Klien untuk mengantri di depan ruangan Konsultan	<i>Task</i>	50	50	0	0	0	0
Mengantarkan berkas yang sudah valid	<i>Task</i>	50	50	0.510563673	0.974045084	0.762717582	38.13587912
Exclusive Gateway	<i>Gateway</i>	79	79				
Parallel Gateway	<i>Gateway</i>	50	50				
None End	<i>End event</i>	50					
Melengkapi Berkas	<i>Task</i>	29	29	5.18704342	9.135146509	7.740441826	224.4728129

Tabel 5.2 Hasil *time analysis* proses pendaftaran klien

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LBPKBH AL- BAIHAQY	Process	50	50	1h 1m 6s	3h 47m 49s	2h 24m 46s	7d 9h 31m 16s

Gambar 5.10 Detail *time analysis* pendaftaran

Pada table 5.2 dapat disimpulkan bahwa melakukan proses pendaftaran dimulai dari klien datang, menyerahkan berkas hingga mengantri hingga mengantri membutuhkan waktu minimal selama 1 jam 1 menit 6 detik dan maksimal waktu 3 jam 47 menit 49 detik. Rata-rata klien melakukan pendaftaran selama 2 jam 24 menit 46 detik.

Waktu proses pendaftaran ini terhitung dari menemui petugas pendaftaran hingga klien mengantri dan sekretaris memanggil antrian klien. Sekretaris dalam memanggil antrian klien waktu yang diperlukan minimal 30 menit dan maksimal 3 jam. Waktu ini dikarenakan sekretaris memanggil klien sesuai dengan waktu selesainya konsultasi. Sehingga rata-rata waktu yang dibutuhkan secara keseluruhan klien untuk melakukan proses pendaftaran yang dimulai dari klien menemui petugas hingga klien dipanggil dalam antrian untuk masuk ke ruang konsultasi adalah 2 Jam.

5.2.1.3 Resource Analisis Pendaftaran Klien

Resource analisis menurut Bizagi menunjukkan efek potensi untuk pelaksanaan tugas tertentu. Sumber daya yang ditentukan menunjukkan sumber daya manusia yang berkerja. *Resource analysis* digunakan untuk mengetahui hasil prediksi sumber daya yang tersedia berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Resource pada pendaftaran sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Petugas Pendaftaran	3	1
Petugas Loker Pembayaran	2	1
Petugas Pengecekan Pembayaran	1	1
Sekretaris Konsultan	1	1

Tabel 5.3 Data Resource Pendaftaran

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Petugas Pendaftaran	4.11%
Petugas Loker Pembayaran	4.04%
Petugas Pengecekan Pembayaran	4.86%
Sekretaris Konsultan	99.38%

Tabel 5.4 Prosentase Resource Pendaftaran Klien

Hasil dari analisis diatas menunjukkan bahwa Sekretaris Konsultan mengalami tingkat kesibukan yang tinggi sebesar 99.38%. Klien mengantri saat menunggu panggilan dari Sekretaris Konsultan. Pada petugas loket pembayaran tingkat pengerjaannya sangat kecil dalam kesibukannya dengan utilization 4.04%. Pada saat klien membayar , sangat kecil dalam mengantri.

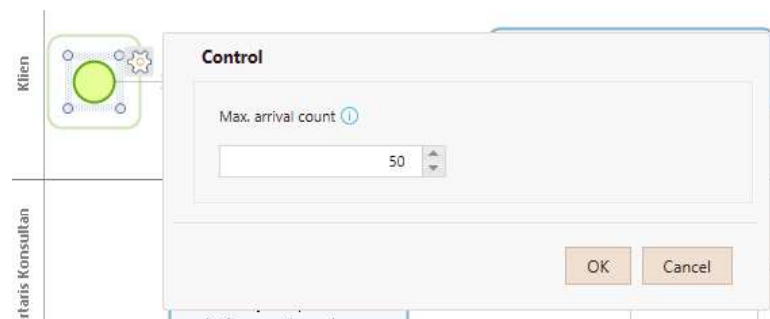
5.2.2 Simulasi Proses Bisnis Konsultasi Hukum

5.2.2.1 Process Validation Konsultasi Hukum

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari start event hingga end event nilai input dan outputnya sama.

Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis pendaftaran. Misalnya sebanyak 50 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 50 kali putaran proses atau pelayanan pendaftaran klien.

Pada proses Validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan perbulan 50 Klien.



Gambar 5.11 Max arrival count konsultasi hukum

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (process validation) konsultasi hukum dengan max arrival count yang telah ditentukan sebanyak 50 kali proses.

Name	Type	Instances completed
LPKBH AL-BAIHAQY	Process	50
Menerima hasil analisis konsultasi	Task	50
Memberikan catatan konsultasi	Task	50
Menerima hasil pertimbangan konsultasi	Task	50
Memberikan pandangan hukum	Task	50
Memberikan pertimbangan konsultasi	Task	50
Memberikan hasil pertimbangan konsultasi	Task	50
Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Task	50
Memberikan hasil analisis konsultasi	Task	50
Mencatat konsultasi perkara	Task	50
NoneStart	Start event	50
NoneEnd	End event	50

Meminta pertimbangan hukum	Task	50
Menemui Konsultan	Task	50
Menerima catatan konsultasi	Task	50
Menganalisis catatan konsultasi	Task	50

Tabel 5.5 Hasil validasi proses konsultasi hukum

Hasil Analisis pada tabel 5.1 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 50 sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan. Hasil tersebut menunjukkan triase berdasarkan peluang yang ditentukan. Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.2.2 Time Analysis Konsultasi Hukum

Pada simulasi level kedua yakni *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengetahui waktu proses *start to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi, sumber daya tidak disertakan maka Bizagi menganggap ini hanyalah aliran waktu proses. Pada proses simulasi *time analysis*, interval waktu kedatangan mendefinisikan selang waktu kedatangan. Interval digunakan saat memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi *truncates* ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: *max*, *min*, *mean* dan standar deviasi.

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
LPKBH AL-BAIHAQY	Process	50	50	156.1699698	228.4269423	193.6867845	9684.339226
Menerima hasil analisis konsultasi	Task	50	50	0.363054117	0.988481401	0.611903329	30.59516646
Memberikan catatan konsultasi	Task	50	50	0.35191709	0.948900127	0.61074494	30.53724699
Menerima hasil pertimbangan konsultasi	Task	50	50	0.508887355	0.99795708	0.798463723	39.92318616
Memberikan pandangan hukum	Task	50	50	30.66191305	59.1322281	46.46578628	2323.289314
Memberikan pertimbangan konsultasi	Task	50	50	31.00525784	59.68147681	47.20103778	2360.051889
Memberikan hasil pertimbangan konsultasi	Task	50	50	0.352533384	0.990322666	0.666790126	33.33950631
Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Task	50	50	0.338382255	0.952146095	0.608219055	30.41095273
Memberikan hasil analisis konsultasi	Task	50	50	0.335773145	0.98946375	0.606723381	30.33616904
Mencatat konsultasi perkara	Task	50	50	3.025697259	4.949354642	3.875900778	193.7950389
None Start	Start event	50					
None End	End event	50					
Meminta pertimbangan hukum	Task	50	50	30.15694007	59.51968428	46.91190049	2345.595025
Menemui Konsultan	Task	50	50	0.501439592	0.982765899	0.746893707	37.34468536
Menerima catatan konsultasi	Task	50	50	0.407052413	0.984485063	0.643142228	32.15711142
Menganalisis catatan konsultasi	Task	50	50	30.42594119	57.61519709	43.93927869	2196.963934

Tabel 5.6 Hasil *Time Analysis* Proses Konsultasi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LPKBH AL-BAIHAQY	Process	50	50	2h 36m 10s	3h 48m 25s	3h 13m 41s	6d 17h 24m 20s

Gambar 5.12 Detail *Time Analysis* Konsultasi

Pada tabel 5.6 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses konsultasi dimulai dari datang menemui konsultan hingga menerima hasil konsultasi klien membutuhkan waktu minimal selama 2 jam 36 menit 10 detik dan maksimal waktu 3 jam 48 menit 25 detik. Rata-rata klien membutuhkan waktu konsultasi pada LPKBH Al-Baihaqy selama 3 Jam 13 menit 41 detik.

Pada saat konsultasi disini ada beberapa klien yang lebih dari 3 jam dikarenakan faktor dari pihak klien yang tidak mengetahui aturan konsultasi. Pihak internal mengingatkan akan tetapi tidak memiliki acuan tertulis dalam *standard operational procedure* (SOP) sehingga hasil *time analysis* pada konsultasi ini dapat menjadi acuan internal organisasi dan eksternal organisasi (klien).

5.2.2.3 Resource Analisis Konsultasi Hukum

Resource analisis menurut Bizagi menunjukkan efek potensi untuk pelaksanaan tugas tertentu. Sumber daya yang ditentukan menunjukkan sumber daya manusia yang berkerja. *Resource Analisis* digunakan untuk mengetahui hasil prediksi sumber daya yang tersedia berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Resource pada konsultasi hukum sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Konsultan	1	1
Staff Analisis	1	1
Petugas Pengecekan Pembayaran	1	1

Tabel 5.7 Data Resource konsultasi

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Konsultan	99.11%
Sekretaris Konsultan	5.32%
Staff Analisis	47.17%

Tabel 5.8 Prosentase resource konsultasi

Hasil dari analisis diatas menunjukkan bahwa konsultan mengalami tingkat kesibukan yang tinggi sebesar 99.11%. Konsultan bertugas penuh saat Klien melakukan konsultasi. Tingkat antrian saat konsultasi sangatlah padat. Pada sekretaris konsultan tingkat pengerjaanya sangat kecil dengan utilization 5.32%. Sekretaris Konsultan hanya membantu mencatat saat klien berkonsultasi.

5.2.3 Simulasi Proses Bisnis Pemilihan Pernyataan klien

5.2.3.1 Process Validation Pemilihan Pernyataan klien

Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis pemilihan pernyataan klien. Misalnya sebanyak 40 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 40 kali putaran proses.

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari start event hingga end event nilai input dan *outputnya* sama.

Pada proses Validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan dalam menyetujui untuk melanjutkan penanganan perbulan berjumlah 40 Klien.

The image shows a 'Control' dialog box from the Bizagi software. It features a label 'Max. arrival count' with a help icon (i) to its right. Below the label is a numeric input field containing the value '40'. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'OK' and 'Cancel'.

Gambar 5.13 Max Arrival Count Pemilihan Pernyataan Klien

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (*process validation*) pemilihan pernyataan klien dengan *max arrival count* yang telah ditentukan sebanyak 40 kali proses.

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
LPKB H Al-Baihaqy	<i>Process</i>	40
<i>None Start</i>	<i>Start event</i>	40
Menyatakan setuju perkaranya ditangani	<i>Task</i>	40
Membuatkan MoU	<i>Task</i>	40
Menandatangani dan memberi stempel MoU	<i>Task</i>	40
Menyalin MoU	<i>Task</i>	40
Menyerahkan MoU asli dan salinan MoU	<i>Task</i>	40
Menerima MoU asli dan salinan	<i>Task</i>	40
Menerima kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40
Membayar uang muka	<i>Task</i>	40
Memantau informasi dari sekretaris konsultan	<i>Task</i>	40

Menerima kwitansi berstempel	<i>Task</i>	40
Mendatangi LBH kembali	<i>Task</i>	40
Menuju ke petugas pendaftaran	<i>Task</i>	40
Menunjukkan SMS dari sekretaris konsultan ke petugas pendaftaran	<i>Task</i>	40
Mengantri di depan ruang konsultan	<i>Task</i>	40
Memanggil antrian	<i>Task</i>	40
Menemui Konsultan	<i>Task</i>	40
Menunjukkan bukti SMS. pembayaran uang muka dan berkas	<i>Task</i>	40
Menerbitkan surat kuasa	<i>Task</i>	40
Memberikan surat kuasa ke pengacara	<i>Task</i>	40
Menandatangani surat kuasa	<i>Task</i>	40
Menemui pengacara	<i>Task</i>	40
<i>None End</i>	<i>End event</i>	40
Meminta klien untuk mengantri	<i>Task</i>	40
Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40
Memberikan kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40
Menandatangani Surat Kuasa	<i>Task</i>	40
menunggu informasi selama	<i>Intermediate event</i>	40
Menyerahkan MoU	<i>Task</i>	40
Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	40
Menyerahkan salinan MoU	<i>Task</i>	40
Memberi stempel pada kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40
Menyerahkan kwitanasi berstempel	<i>Task</i>	40
Memberi Informasi berupa SMS	<i>Task</i>	40
Menerima Informasi berupa SMS	<i>Task</i>	40
Menyerahkan surat kuasa	<i>Task</i>	40
Menerima surat kuasa	<i>Task</i>	40
Menerima surat kuasa	<i>Task</i>	40
Menerima salinan MoU	<i>Task</i>	40

Tabel 5.9 Hasil Validasi Proses Pemilihan Pernyataan Klien

Hasil Analisis pada tabel 5.11 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 40 sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan. 40 Klien ini adalah data klien yang menyatakan setuju untuk ditangani perkaranya. Dari total 50 klien. Hasil tersebut menunjukkan *triase* berdasarkan peluang yang ditentukan. Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.3.2 Time Analysis Pemilihan Pernyataan Klien

Pada simulasi level kedua yakni *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengetahui waktu proses *start to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi, sumber daya tidak disertakan maka Bizagi menganggap ini hanyalah aliran waktu proses. Pada proses simulasi *time analysis*, interval waktu kedatangan mendefinisikan selang waktu kedatangan. Interval digunakan saat memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi *truncates* ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: max, min, mean dan standar deviasi.

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
LPKB H Al-Baihaqy	Process	40	40	4185.896275	10721.91717	7289.081132	269108.9908
None Start	Start event	40					
Menyatakan setuju perkaranya ditangani	Task	40	40	0.369387028	0.982386882	0.714954932	28.5981973
Membuatkan MoU	Task	40	40	3.022525465	4.754879626	3.770996681	150.8398672
Menandatangani dan memberi stempel MoU	Task	40	40	3.08956592	4.833324704	3.952045855	158.0818342
Menyalin MoU	Task	40	40	0.352399129	0.99237205	0.663633946	26.54535783
Menyerahkan MoU asli dan salinan MoU	Task	40	40	0.3343426	0.999257819	0.642611606	25.70446423
Menerima MoU asli dan salinan	Task	40	40	0.374597053	0.994320699	0.695045308	27.80181233
Menerima kwitansi pembayaran uang muka	Task	40	40	0.378167716	0.996836527	0.684787299	27.39149194
Membayar uang muka	Task	40	40	0.33764736	0.986519432	0.65155649	26.06225959
Memantau informasi dari sekretaris konsultan	Task	40	40	3543.831507	10072.81919	6645.478082	265819.1233
Menerima kwitansi berstempel	Task	40	40	0.348650074	0.986665412	0.655754655	26.23018619
Mendatangi LBH kembali	Task	40	40	3.013696116	4.955387863	4.03095594	161.2382376

Menuju ke petugas pendaftaran		40	40	3.177956441	4.967945245	3.919611031	156.7844412
Menunjukkan SMS dari sekretaris konsultan ke petugas pendaftaran	<i>Task</i>	40	40	3.013542624	4.98862211	3.864764361	154.5905744
Mengantri di depan ruang konsultan	<i>Task</i>	40	40	25.54302671	39.97915407	30.69432083	1227.772833
Memanggil antrian	<i>Task</i>	40	40	0.352067263	0.958368419	0.689115595	27.56462381
Menemui Konsultan	<i>Task</i>	40	40	3.087513669	4.82199397	3.928156466	157.1262586
Menunjukkan bukti SMS. pembayaran uang muka dan berkas	<i>Task</i>	40	40	0.331148072	0.858011812	0.555542291	22.22169163
Menerbitkan surat kuasa	<i>Task</i>	40	40	0.344078869	0.992065421	0.628001636	25.12006543
Memberikan surat kuasa ke pengacara	<i>Task</i>	40	40	0.347501617	0.90269383	0.584879897	23.39519589
Menandatangani surat kuasa	<i>Task</i>	40	40	0.346520229	0.995043339	0.685540405	27.4216162
Menemui pengacara	<i>Task</i>	40	40	3.01922099	4.956511012	3.94267855	157.707142
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	40					
Meminta klien untuk mengantri	<i>Task</i>	40	40	0.364125092	0.981317401	0.660198055	26.40792222
Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40	40	0.33281803	0.982501783	0.677442483	27.09769933
Memberikan kwitansi pembayaran uang muka	<i>Task</i>	40	40	0.35557684	0.999745852	0.639363643	25.57454571
Menandatangani surat kuasa	<i>Task</i>	40	40	0.334845331	0.917435056	0.60323013	24.1292052
menunggu informasi selama	<i>Intermediate event</i>	40	40				
Menyerahkan MoU	<i>Task</i>	40	40	0.344854203	0.970624866	0.608884864	24.35539456
Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel	<i>Task</i>	40	40	0.342257541	0.963473793	0.727867295	29.11469181
Menyerahkan salinan MoU	<i>Task</i>	40	40	0.343041082	0.986966229	0.721147006	28.84588022

Memberi stempel pada kwitansi pembayaran uang muka	Task	40	40	0.333682068	0.986410296	0.66892822	26.75712881
Menyerahkan kwitanasi berstempel	Task	40	40	0.436344616	0.979892887	0.731836227	29.27344907
Memberi Informasi berupa SMS	Task	40	40	3.005620059	4.935995198	3.918904999	156.7562
Menerima Informasi berupa SMS	Task	40	40	3.066484537	4.86298254	3.847816461	153.9126584
Menyerahkan surat kuasa	Task	40	40	0.335597688	0.987887853	0.65664496	26.2657984
Menerima surat kuasa	Task	40	40	0.343153878	0.899182058	0.571026932	22.84107729
Menerima surat kuasa	Task	40	40	0.339461081	0.963549609	0.607022879	24.28091517
Menerima salinan MoU	Task	40	40	0.370447221	0.986128398	0.651419782	26.05679128

Tabel 5.10 Hasil *time analysis* proses pemilihan pernyataan klien

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LPKB H Al-Baihaqy	Process	40	40	2d 21h 45m 53s	7d 10h 41m 55s	5d 1h 29m 4s	186d 21h 8m 59s

Gambar 5.14 Detail *Time Analysis* Proses Pemilihan Pernyataan Klien

Pada tabel dan gambar dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses pemilihan pernyataan klien yang dimulai dari klien menyetujui hingga klien memberikan surat kuasa dapat berlangsung selama minimal 2 hari 21 jam 45 menit 53 detik. Maksimal 7 hari 10 jam 41 menit 55 detik. Rata-rata proses pemilihan pernyataan berlangsung selama 5 hari 1 jam 27 menit 16 detik. Pemilihan pernyataan klien ini membutuhkan rata-rata waktu 5 hari 1 jam 29 menit 4 detik. Pada pemilihan pernyataan klien ini, klien menunggu kabar dari sekretaris konsultan LPKBH Al-Baihaqy untuk datang kembali ke LPKBH Al-Baihaqy untuk mengambil dan menyerahkan surat kuasa pada pengacara.

5.2.3.3 Resource Analisis Pemilihan Pernyataan klien

Resource analisis menurut Bizagi menunjukkan efek potensi untuk pelaksanaan tugas tertentu. Sumber daya yang ditentukan menunjukkan sumber daya manusia yang berkerja. *Resource Analisis* digunakan untuk mengetahui hasil prediksi sumber daya yang tersedia berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Resource pada pemilihan pernyataan klien sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Petugas Pendaftaran	1	1
Sekretaris Konsultan	1	1
Konsultan	1	1
Petugas Loker Pembayaran	2	1
Pengacara	5	1

Tabel 5.11 Data Resource Pemilihan Pernyataan Klien

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Petugas Pendaftaran	0.08%
Sekretaris Konsultan	2.34%
Konsultan	4.25%
Petugas Loker Pembayaran	0.24%
Pengacara	0.09%

Tabel 5.12 Prosentase Resource Pemilihan Pernyataan Klien

Hasil dari analisis pada tabel menunjukkan bahwa Konsultan tingkat kesibukan yang tinggi sebesar 4.25% . Konsultan memiliki tugas lebih besar dalam pemilihan pernyataan klien untuk menentukan pengacara pada surat kuasa dan menerbitkan surat kuasa. Pada Pengacara sangat kecil dalam kesibukannya dengan *utilization* 0.9%. Pengacara hanya menerima surat kuasa dari Klien dan menandatangani surat kuasa, tanpa mengantri.

5.2.4 Simulasi Proses Bisnis Penanganan Perkara Pidana

5.2.4.1 Process Validation Penanganan Perkara Pidana

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari *start event* hingga end event nilai input dan *outputnya* sama.

Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis penanganan perkara pidana. Misalnya sebanyak 20 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 20 kali putaran proses atau penanganan perkara pidana.

Pada proses validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan penanganan perkara pidana perbulan berjumlah 20 Klien.

The image shows a 'Control' dialog box from Bizagi. It has a title bar 'Control' and a main area with the text 'Max. arrival count' followed by a blue information icon. Below this is a text input field containing the number '20' and a vertical spinner control. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'OK' and 'Cancel'.

Gambar 5.15 Max Arrival Count Penanganan Perkara Pidana

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (*process validation*) penanganan perkara pidana dengan *max arrival count* yang telah ditentukan sebanyak 20 kali proses.

Name	Type	Instances completed
LPKBH	Process	20
Menerima bukti pendaftaran	Task	20
Membayar pelunasan penanganan	Task	20
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Task	20
NoneEnd	End event	20
Memberikan stempel kwitansi	Task	20
Menghadiri persidangan	Task	20
Menunjukkan bukti penyerahan berkas	Task	20
Menerima kwitansi berstempel	Task	20
Menerima hasil putusan	Task	20
Menanyakan informasi jadwal persidangan	Task	20
Membela klien	Task	20
Menerima hasil putusan	Task	20
Menuju kejaksaan	Task	20

NoneStart	<i>Start event</i>	20
Menerima informasi jadwal persidangan	<i>Task</i>	20
memberikan hasil putusan	<i>Task</i>	20
Mendaftarkan berkas perkara	<i>Task</i>	20

Tabel 5.13 Hasil Validasi Proses Penanganan Perkara Pidana

Hasil Analisis pada tabel 5.16 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 20 sama dengan jumlah klien yang ditangani pada penanganan kasus perkara pidana yang diselesaikan. Hasil tersebut menunjukkan triase berdasarkan peluang yang ditentukan. Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.4.2 Time Analysis Penanganan Perkara Pidana

Pada tingkat kedua yakni simulasi pada *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengukur waktu proses *strat to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi , sumberdaya tidak disertakan Bizagi menganggap ini hanyalah proses aliran waktu dalam proses. Pada proses simulasi *time analysis* interval waktu kedatangan mendefinisikan interval waktu kedatangan. Hal ini berlaku saat memulai aktivitas atau kegiatan yang memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi *truncates* ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: *max*, *min*, *mean* dan standar deviasi.

Pada *time analysis* sesuai dengan hasil wawancara dan observasi adalah sebagai berikut :

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
LPKBH	Process	20	20	7661.589882	14567.79516	11906.93319	238138.6637
Menerima bukti pendaftaran	Task	20	20	0.360887015	0.97612398	0.667724064	13.35448128
Membayar pelunasan penanganan	Task	20	20	0.433623861	0.938726462	0.680811552	13.61623105
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Task	20	20	0.360115126	0.962362304	0.653689399	13.07378798
None End	End event	20					
Memberikan stempel kwitansi	Task	20	20	0.342394905	0.990137277	0.708697653	14.17395305
Menghadiri persidangan	Task	20	20	3.055541865	4.935302122	4.099546572	81.99093143
Menunjukkan bukti penyerahan berkas	Task	20	20	0.357159482	0.930538393	0.688157101	13.76314202
Menerima kwitansi berstempel	Task	20	20	0.345054186	0.916447079	0.613641838	12.27283677
Menerima hasil putusan	Task	20	20	3.094093066	4.843770686	3.960350815	79.2070163
Menanyakan informasi jadwal persidangan	Task	20	20	0.336744975	0.967115265	0.706370072	14.12740144
Membela klien	Task	20	20	181.2996977	296.5965701	239.151128	4783.02256
Menerima hasil putusan	Task	20	20	0.419106856	0.992063401	0.711190222	14.22380445
Menuju kejaksaan	Task	20	20	0.382924678	0.966401995	0.674319826	13.48639652

None Start	Start event	20					
Menerima informasi jadwal persidangan	Task	20	20	7427.333802	14320.46486	11648.87991	232977.5981
memberikan hasil putusan	Task	20	20	0.430340461	0.958368419	0.726563221	14.53126442
Mendaftarkan berkas perkara	Task	20	20	3.206348673	4.844148897	4.011089359	80.22178718

Tabel 5.14 Hasil *Time Analysis* Proses Perkara Pidana

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LPKBH	Process	20	20	5d 7h 41m 35s	10d 2h 47m 47s	8d 6h 26m 55s	165d 8h 58m 39s

Gambar 5.16 Detail *Time Analysis* Perkara Pidana

Pada tabel dan gambar dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses penanganan perkara pidana klien memerlukan waktu minimal 5 hari 7 jam 41 menit 35 detik, maksimal klien menjalani selama 10 hari 2 jam 47 menit 47 detik. Rata-rata yang terjadi klien melaksanakan proses penanganan perkara pidana selama 8 hari 6 jam 26 menit 55 detik. Pada hasil observasi di persidangan perkara pidana ada beberapa klien yang lebih dari 8 hari penanganan. Factor tersebut disebabkan karen klien tidak terima terhadap putusan yang hakim berikan, sehingga klien meminta untuk mengajukan kembali atau peninjauan kembali terhadap putusan.

5.2.4.3 Resource Analisis Penanganan Perkara Pidana

Resource analisis menurut Bizagi menunjukkan efek potensi untuk pelaksanaan tugas tertentu. Sumber daya yang ditentukan menunjukkan sumber daya manusia yang berkerja. *Resource Analisis* digunakan untuk mengetahui hasil prediksi sumber daya yang tersedia berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Resource pada penanganan perkara pidana sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Petugas Loker Pembayaran	2	1
Pengacara	5	1

Tabel 5.15 Data Resource Perkara Pidana

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Pengacara	99.99%
Petugas Loker Pembayaran	0.00%

Tabel 5.16 Prosentase Resource Perkara Pidana

Hasil dari analisis pada tabel menunjukkan bahwa pengacara tingkat pengerjaan sangat tinggi yakni 99.99% . Pengacara memiliki tugas lebih besar dalam menangani perkara pidana. Pada Petugas loket pembayaran sangat kecil dalam pengerjaannya dengan *utilization* 0.00%. Tidak ada antrian pada petugas loket pembayaran, karena hanya proses membayar.

5.2.5 Simulasi Proses Bisnis Penanganan Perkara Perdata

5.2.5.1 *Process Validation* Penanganan Perkara Perdata

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari *start event* hingga *end event* nilai input dan *output*nya sama.

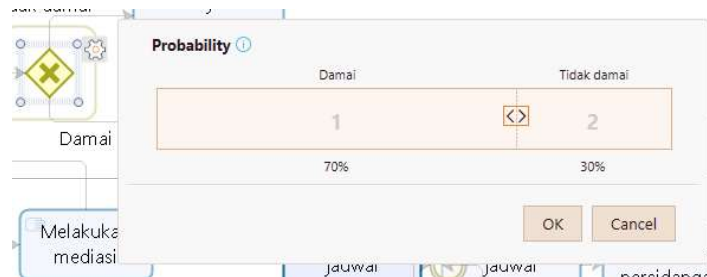
Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis penanganan perkara perdata. Misalnya sebanyak 20 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 20 kali putaran proses atau penanganan perkara perdata.

Pada proses validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata penanganan perdata perbulan berjumlah 20 Klien.



Gambar 5.17 Max Arrival Count penanganan perkara perdata

Menentukan pada peluang *exclusive gateway* melakukan mediasi, kedatangan antara klien lama dan klien baru. Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran dapat diketahui maka ditetapkan 40% kedatangan klien lama dan 60 % kedatangan klien lama.



Gambar 5.18 Peluang damai dan tidak damai

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (*process validation*) pendaftaran klien dengan *max arrival count* yang telah ditentukan sebanyak 20 kali proses dan menetapkan masing-masing peluang pada *exclusive gateway* yang ada.

Name	Type	Instances completed
LPKBH	Process	20
Memberikan hasil putusan	Task	6
Melakukan mediasi	Task	20
Melanjutkan surat gugatan	Task	6
Melakukan mediasi	Task	20
Membayar pelunasan penanganan	Task	6
Mendaftarkan surat gugatan	Task	20
Menerima kwitansi berstempel	Task	6
Menerima hasil putusan	Task	6
Exclusive Gateway	Gateway	20
Menghadiri persidangan	Task	6
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Task	6
Memberikan stempel kwitansi	Task	6
None Start	Start event	20
Menanyakan jadwal persidangan	Task	6

Membela klien di persidangan	<i>Task</i>	6
Menerima jadwal persidangan	<i>Task</i>	6
Mencabut surat gugatan	<i>Task</i>	14
Menerima hasil putusan	<i>Task</i>	6
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	20
<i>None End</i>	<i>End event</i>	20

Tabel 5.17 Hasil Validasi Proses Penanganan Perkara Perdata

Hasil Analisis pada tabel 5.21 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 20 sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan. Hasil tersebut menunjukkan *triase* berdasarkan peluang yang ditentukan (14+6). Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.5.2 Time Analysis Penanganan Perkara Perdata

Pada tingkat kedua yakni simulasi pada *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengukur waktu proses *strat to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi , sumberdaya tidak disertakan Bizagi menganggap ini hanyalah proses aliran waktu dalam proses. Pada proses simulasi *time analysis* interval waktu kedatangan mendefinisikan interval waktu kedatangan. Hal ini berlaku saat memulai aktivitas atau kegiatan yang memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi truncates ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: *max*, *min*, *mean* dan standar deviasi.

Pada *time analysis* sesuai dengan hasil wawancara dan observasi adalah sebagai berikut :

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>	<i>Instances started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
LPKBH	<i>Process</i>	19	20	15384.37417	25678.99313	19409.31867	386564.8531
Memberikan hasil putusan	<i>Task</i>	6	6	0.5522488	0.977094951	0.784441547	4.70664928
Melakukan mediasi	<i>Task</i>	20	20	7229.869578	9533.192727	8331.295301	166625.906
Melanjutkan surat gugatan	<i>Task</i>	7	7	3.691372093	4.977566456	4.37904865	30.65334055
Melakukan mediasi	<i>Task</i>	20	20	7423.740905	9606.378156	8339.399668	166787.9934
Membayar pelunasan penanganan	<i>Task</i>	6	6	0.353179067	0.733868215	0.549342543	3.296055258
Mendaftarkan surat gugatan	<i>Task</i>	20	20	3.155853539	4.982905832	4.13350364	82.67007279
Menerima kwitansi berstempel	<i>Task</i>	6	6	0.35240798	0.946497548	0.658284878	3.94970927
Menerima hasil putusan	<i>Task</i>	6	6	3.589419406	4.767437665	4.091829303	24.55097582
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	20	20				
Menghadiri persidangan	<i>Task</i>	6	6	3.342096941	4.200274455	3.975586264	23.85351758
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	<i>Task</i>	6	6	0.573096748	0.981950326	0.789976776	4.739860655
Memberikan stempel kwitansi	<i>Task</i>	6	6	0.571791504	0.804231467	0.679769768	4.078618608
<i>None Start</i>	<i>Start event</i>	20					

Menanyakan jadwal persidangan	Task	7	7	0.34984047	0.989238298	0.734656335	5.142594346
Membela klien di persidangan	Task	6	6	195.2913819	275.5248553	233.9016934	1403.41016
Menerima jadwal persidangan	Task	6	7	7440.076117	9715.612098	8580.412918	51482.47751
Mencabut surat gugatan	Task	13	13	3.097774318	4.773442164	4.16530788	54.14900243
Menerima hasil putusan	Task	6	6	3.150971842	4.897352284	3.879272564	23.27563538
Exclusive Gateway	Gateway	19	19				
None End	End event	19					

Tabel 5.18 Hasil *Time Analysis* Proses Penanganan Perkara Perdata

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LPKBH	Process	19	20	10d 16h 24m 22s	17d 19h 58m 59s	13d 11h 29m 19s	268d 10h 44m 51s

Gambar 5.19 Detail *Time Analysis* Penanganan Perkara Perdata

Pada tabel dan gambar dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses penanganan perkara perdata klien memerlukan waktu minimal 10 hari 16 jam 24 menit 22 detik, maksimal 17 hari 19 jam 58 menit 59 detik. Rata-rata penanganan perkara perdata yang ditangani LPKBH Al-Baihaqy adalah 13 hari 11 jam 29 menit 19 detik. Penanganan perkara perdata memerlukan waktu yang cukup lama, dikarenakan penanganan perkara perdata membutuhkan mediasi terlebih dahulu jika mediasi tidak ada kesepakatan untuk damai maka akan dilanjutkan dengan sidang di pengadilan.

5.2.5.3 Resource Analisis Penanganan Perkara Perdata

Pada simulasi level kedua yakni *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengetahui waktu proses *start to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi, sumber daya tidak disertakan maka Bizagi menganggap ini hanyalah aliran waktu proses. Pada proses simulasi *time analysis*, interval waktu kedatangan mendefinisikan selang waktu kedatangan. Interval digunakan saat memulai proses hingga akhir proses.

Resource pada penanganan perkara perdata sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Petugas Loker Pembayaran	2	1
Pengacara	5	1

Tabel 5.19 Data Resource Penanganan Perkara Perdata

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Pengacara	100.00%
Petugas Loker Pembayaran	0.00%

Tabel 5.20 Prosentase Resource Penanganan Perkara Perdata

Hasil dari analisis pada tabel menunjukkan bahwa pengacara tingkat pengerjaan sangat tinggi yakni 100.00% . Pengacara memiliki tugas lebih besar dalam penanganan perkara perdata. Pada penanganan perkara perdata, pengacara melakukan tahap awal terlebih dahulu, yakni melakukan mediasi. Jika tidak ada perdamaian pada saat mediasi maka akan berlanjut dipersidangan. Pada Petugas loket pembayaran sangat kecil dalam pengerjaannya dengan *utilization* 0.00%.

5.2.6 Simulasi Proses Bisnis Evaluasi

5.2.6.1 Process Validation Evaluasi

Proses validasi menurut Bizagi adalah tingkat pertama simulasi untuk memvalidasi model proses yang berjalan sesuai dengan harapan. Pada tingkat validasi ini akan mencatat bahwa dari *start event* hingga *end event* nilai input dan *output*nya sama.

Max arrival count adalah jumlah banyak proses yang akan dilakukan pada proses bisnis pendaftaran. Misalnya sebanyak 40 artinya banyak proses yang akan dilakukan sebanyak 50 kali putaran proses atau evaluasi

Pada proses Validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan perbulan berjumlah 40 kali evaluasi. Evaluasi ini dilakukan setelah pengacara memberikan penanganan pada persidangan. Jumlah total persidangan yang dilakukan pengacara jumlah total 40 orang klien. 20 orang klien perdata dan 20 orang klien pidana.



Gambar 5.20 Max Arrival Count Evaluasi

Menentukan pada peluang *exclusive gateway* merekap kinerja pengacara antara baik dan buruk. Berdasarkan wawancara dengan konsultan dapat diketahui maka ditetapkan 24% kinerja pengacara buruk dan 76% kinerja pengacara baik.



Gambar 5.21 Peluang Kinerja Pengacara

Berikut ini tabel hasil dari simulasi level 1 (*process validation*) evaluasi dengan *max arrival count* yang telah ditentukan sebanyak 40 kali proses dan menetapkan masing-masing peluang pada *exclusive gateway* yang ada.

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
LPKBH	<i>Process</i>	40
Memberikan penghargaan pengacara	<i>Task</i>	32
<i>None Start</i>	<i>Start event</i>	40
Memberikan Diklat	<i>Task</i>	8
Menerima Penghargaan	<i>Task</i>	32
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	<i>Task</i>	40
Menerima hasil rekapkinerja pengacara	<i>Task</i>	40
Memberikan rekap kinerja pengacara	<i>Task</i>	40
Merekap nilai kinerja pengacara	<i>Task</i>	40
Melaksanakan Diklat	<i>Task</i>	8
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	40
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	<i>Task</i>	40
menyerahkan hasil rekap kinerja pengacara	<i>Task</i>	40
Mencatat hasil akhir putusan	<i>Task</i>	40
menerima hasil rekap kinerja pengacara	<i>Task</i>	40
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	40
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	40

Tabel 5.21 Hasil Validasi Proses Evaluasi

Hasil Analisis pada tabel 5.25 dapat dilihat bahwa semua task berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jumlah kedatangan sebanyak 40 sama dengan jumlah kasus yang diselesaikan. Hasil tersebut menunjukkan triase berdasarkan peluang yang ditentukan (8+32). Kriteria pada proses validasi ini dikatakan valid jika hasil yang didapatkan sama saat di jalankan.

5.2.6.2 Time analysis Evaluasi

Pada tingkat kedua yakni simulasi pada *Time analysis*. Hal ini berguna untuk mengukur waktu proses *strat to end*. Pada simulasi ini menurut Bizagi , sumberdaya tidak disertakan Bizagi menganggap ini hanyalah proses aliran waktu dalam proses. Pada proses simulasi *time analysis* interval waktu kedatangan mendefinisikan interval waktu kedatangan. Hal ini berlaku saat memulai aktivitas atau kegiatan yang memulai proses hingga akhir proses.

Time analysis menggunakan *Truncated Normal Distribusi*, fungsi *truncates* ini memotong angka ke bilangan bulat dengan menghapus bagian desimal atau pecahannya (Bizagi, 2017). Data masukkan antara lain: *max*, *min*, *mean* dan standar deviasi.

Pada *time analysis* sesuai dengan hasil wawancara dan observasi adalah sebagai berikut:

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
LPKBH	Process	40	40	813.7669974	4952.232262	1502.662662	60106.50649
Memberikan penghargaan pengacara	Task	36	36	3.141650747	4.789610286	3.98844309	143.5839512
NoneS tart	Start event	40					
Memberikan Diklat	Task	4	4	3.20295022	4.670846548	3.949946663	15.79978665
Menerima Penghargaan	Task	36	36	3.051539603	4.808848303	4.074883865	146.6958191
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	Task	40	40	20.32454448	29.94353142	25.00249809	1000.099924
Menerima hasil rekapkinerja pengcara	Task	40	40	0.35239832	0.961359209	0.65795645	26.31825801
Memberikan rekap kinerja pengacara	Task	40	40	0.378328687	0.998456749	0.714073136	28.56292542
Merekap nilai kinerja pengacara	Task	40	40	771.5375853	1428.674491	1094.788191	43791.52766
Melaksanakan diklat	Task	4	4	3573.748103	3824.168716	3644.946283	14579.78513
Exclusive Gateway	Gateway	40	40				
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	Task	40	40	3.001873492	4.974353988	4.005914406	160.2365762
Menyerahkan hasil rekap kinerja pengacara	Task	40	40	0.37943871	0.990232381	0.642544213	25.7017685
Mencatat hasil akhir putusan	Task	40	40	3.0182225	4.978950054	4.034995365	161.3998146

Menerima hasil rekap kinerja pengacara	<i>Task</i>	40	40	0.33999751	0.998687384	0.669871848	26.79487391
<i>Exclusive Gateway</i>	<i>Gateway</i>	40	40				
<i>None End</i>	<i>End event</i>	40					

Tabel 5.22 Hasil *Time Analysis* Proses Evaluasi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
LPKBH	Process	40	40	13h 33m 46s	3d 10h 32m 13s	1d 1h 2m 39s	41d 17h 46m 30s

Gambar 5.22 Detail *Time Analysis* Proses Evaluasi

Pada tabel dan gambar dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses evaluasi memerlukan waktu minimal 13 jam 33 menit 46 detik, maksimal 3 hari 10 jam 32 menit 13 detik. Rata-rata evaluasi yang dilaksanakan LPKBH Al-Baihaqy adalah 1 hari 1 jam 2 menit 39 detik. Proses evaluasi dapat diselesaikan dengan waktu 1 hari, apabila ada kegiatan diklat maka maksimal 3 hari berjalan.

5.2.6.3 Resource Analisis Evaluasi

Resource analisis menurut Bizagi menunjukkan efek potensi untuk pelaksanaan tugas tertentu. Sumber daya yang ditentukan menunjukkan sumber daya manusia yang berkerja. *Resource Analisis* digunakan untuk mengetahui hasil prediksi sumber daya yang tersedia berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Resource pada evaluasi sebagai berikut :

<i>Resource</i>	Jumlah	Pelayanan per <i>Resource</i>
Konsultan	2	1
Pengacara	5	1
Staff Analisis	1	1

Tabel 5.23 Data Resource Evaluasi

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Konsultan	99.98%
Staff Analisis	0.00%
Pengacara	0.11%

Tabel 5.24 Prosentase Resource Evaluasi

Hasil dari analisis pada tabel menunjukkan bahwa Konsultan tingkat pengerjaan sangat tinggi yakni 99,98% . Konsultan memiliki tugas lebih besar dalam memberi evaluasi pengacara. Staff Analisis hanya memberikan validasi yang terjadi saat pengacara menangani perkara. Staff analisis sangat kecil dalam pengerjaannya dengan *utilization* 0.00% .