BAB 4 PEMBAHASAN PROSES BISNIS

Pada bab ini membahas tentang identifikasi proses bisnis yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi berkas selama 1 bulan pada LPKBH Al-Baihaqy. Hal ini berguna untuk kemudahan dalam memodelkan proses bisnis (*as-is*). Setelah mengetahui secara keseluruhan dari hasil observasi, wawancara serta studi berkas LPKBH Al-Baihqy, penulis melakukan identifikasi proses bisnis dengan menggunakan analisis *value shop*, abstraksi vertical, RACI *chart* serta dekomposisi fungsional.

Proses bisnis yang dianalisis adalah dari layanan LPKBH Al-Baihaqy, diantaranya: Pendaftaran Klien, Konsultasi Hukum, Penanganan Perkara Pidana, Penanganan Perkara Perdata.

4.1 Identifikasi Organisasi

Objek dari penelitian ini adalah LPKBH Al-Baihaqy. LPKBH Al-Baihaqy adalah lembaga pengkajian konsultan dan bantuan hukum yang melayani bantuan hukum individual serta mengembangkan bantuan hukum konstitusional dan struktural.

Peran LPKBH sendiri adalah melakukan advokasi dalam bentuk bantuan hukum secara struktural terhadap rakyat miskin dan tertindas yang menjadi lebih dominan. LPKBH Al-Baihaqy mempunyai tugas dan fungsi pokok dalam mengembangkan konsep bantuan hukum struktural. Konsep yang didasarkan pada upaya-upaya untuk mendorong terwujudnya negara hukum yang menjamin keadilan sosial dengan cara melibatkan klien untuk ikut menyelesaikan masalahnya sendiri, mengorganisir diri mereka sendiri dan pada akhirnya bisa mandiri dan tidak tergantung lagi pada pengacara.

LPKBH Al-Baihaqy memiliki 2 bidang utama yang dikerjakan oleh LPKBH Al-Baihaqy yakni:

1. Bidang Litigasi

   Pada bidang litigasi ini didalamnya menangani perkara hukum pidana umum dan khusus, perdata umum, tata usaha negara.

2. Bidang Non Litigasi

   Pada bidang Non litigasi ini di dalamnya mengani penyelesaian perkara di luar persidangan, dan khusus hanya perkara perdata.

4.2 Analisis *Value Shop*

Pada analisis ini akan diketahui kegiatan bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy. Kegiatan bisnis pada Value Shop dikategorikan menjadi dua Aktivitas, diantaraya yaitu Aktivitas utama dan Aktivitas pendukung.

Analisis ini didapatkan dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak kepala bidang LPKBH Al-Baihaqy. Berikut aktivitas utama dan pendukung LPKBH Al-Baihaqy yang akan dijelaskan.

4.2.1 Aktivitas Utama

Aktivitas-aktivitas utama pada LPKBH Al-Baihaqy adalah sebagai berikut:

1. (*Problem-finding and acquisition*)

a. Pendaftaran Klien Baru Yang Akan Ditangani

Pendaftaran klien yang akan ditangani LPKBH Al-Baihaqy merupakan proses tahap awal dalam pelayanan LPKBH Al-Baihaqy. Banyak klien baru yang datang kurang mengetahui kelengkapan persyaratan berkas pendaftaran. Sehingga klien baru sering kali datang kembali untuk melengkapai berkas yang kurang.

Pada saat klien datang ke LPKBH Al-Baihaqy klien haruslah 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 permasalan adalah data yang sesuai dengan kasus yang dialami.

Dimulai ketika 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. 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 (bagi klien yang sudah mendaftar sebelumnya dan sudah pernah ditangani oleh LPKBH Al-Baihaqy, akan dijelaskan pada **point b**). Formulir tersebut wajib diisi untuk pendataan klien di LPKBH Al-Baihaqy. 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 guna membayar biaya pendaftaran dan biaya konsultasi. Namun jika data formulir yang diisi tidak lengkap,klien haruslah mengisi kembali formulir pendaftaran.

Setelah semua data formulir dan berkas perndaftaran lengkap klien menerima kwitansi pembayaran kemudian klien menuju ke loket pembayaran untuk membayar sesuai dengan

isi kwitansi yang ditulis oleh petugas pendaftaran. Setelah yang dibayarkan oleh klien dan diterima oleh petugas loket pembayaran, petugas loket pembayaran memberikan kwitansinya kembali kepada klien dengan bertandatangan dan berstempel LPKBH Al-Baihaqy. Setelah klien menerima kwitansi yang bertandatangan dan berstempel, klien menuju ke *front office* kembali, klien menemui petugas pengecekan bukti pembayaran untuk dicek kwitansinya dan menyerahkan berkas berserta formulir pendaftaran yang telah diisi diawal. Petugas pengecekan bukti pembayaran menerima berkas klien dan memvalidasi dengan paraf pada kwitansi klien. Petugas pengecekan bukti pembayaran menyerahkan kwitansi kepada klien. Setelah kwitansi diserahkan, petugas pengecekan bukti pembayaran menyerahkan berkas klien ke Sekretaris Konsultan LPKBH Al-Baihaqy. Setelah berkas diterima oleh Sekretaris Konsultan, klien mengantri didepan ruang konsultasi untuk dipanggil oleh Sekretaris Konsultan. Panggilan konsultasi klien diurutkan berdasarkan berkas yang masuk kepada sekretaris.

b. Pendaftaran Klien Lama Yang Akan Ditangani

Pendaftaran klien lama yang akan ditangani pada LPKBH Al-Baihaqy adalah klien yang sudah pernah mendaftar sebelumnya dan sudah berkonsultasi sebelumnya.

Dimulai ketika klien menuju *front office* petugas pendaftaran LPKBH Al-Baihaqy. Petugas pendaftaran LPKBH Al-Baihaqy menanyakan apakah sudah pernah mendaftar atau belum. Jika sudah pernah mendaftar, klien dimintai berkas riwayat konsultasi, KTP asli (bagi klien yang belum mendaftar, kembali ke point a) dan data permasalahan. Data permasalan adalah data yang sesuai dengan kasus yang dialami.

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.

Setelah menerima kwitansi pembayaran, klien lama menuju ke loket pembayaran untuk menemui petugas loket pembayaran guna membayar biaya konsultasi. Petugas loket pembayaran akan memberikan tanda tangan dan stempel pada kwitansi pembayaran kemudian kwitansi diserahkan kembali kepada klien.

Klien menuju *front office* kembali namun menemui petugas pengecekan bukti pembayaran. Petugas pengecekan bukti pembayaran menerima kwitansi pembayaran yang sudah

berstempel dan berkas klien. Petugas pengecekan bukti pembayaran mengembalikan kwitansinya kepada klien. Setelah kwitansi diterima kembali, petugas pengecekan bukti pembayaran membawa berkas klien tersebut kepada Sekretaris Konsultan. 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.

Beberapa permasalahan yang sering muncul pada aktivitas ini adalah, klien tidak mengerti informasi yang harus dilakukan. Kebanyakan klien langsung menuju kepada pengacara yang telah dikenal. Klien yang baru mendapatkan informasi pengacara dari temannya yang sudah pernah ditangani perkaranya oleh LPKBH Al-Baihaqy. Hal ini menyebabkan terputusnya komunikasi dan tidak tepatnya penanganan kasus klien. Pembayarannya pun tidak tepat karena langsung melalui pengacara LPKBH Al-Baihaqy. Sehingga menyebabkan kerugian besar LPKBH Al-Baihaqy. Begitu pula dengan kelengkapan berkas yang langsung diserahkan kepada pengacara menyebabkan LPKBH Al-Baihaqy tidak memiliki salinan kelengkapan berkas klien. Masalah kerugian finansial juga sering terjadi karena klien tidak mendaftar secara prosedur yang menyebabkan klien tanpa membayar ke loket pembayaran terlebih dahulu dan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan klien kerap meyalahkan pihak LPKBH.

2. (*Problem-solving*)

a. Klien Konsultasi Kepada Konsultan

Konsultasi klien kepada konsultan LPKBH Al-Baihaqy merupakan proses setelah pendaftaran. Pada tahap proses konsultasi ini, klien yang mengantri di depan ruang konsultasi akan dipanggil oleh sekretaris LPKBH Al-Baihaqy untuk menemui konsultan LPKBH Al-Baihaqy.

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 Staff Analisis. Klien dipersilahkan sekretaris untuk menyampaikan informasi perkara hukum yang sedang dialami. Klien meminta pertimbangan hukum terkait yang masalah yang sedang dihadapi. Konsultan hukum memberikan pandangan hukum terkait perkara yang menyangkut klien. Sekretaris mencatat secara rinci perkataan antara klien dengan konsultan. Setelah dicatat oleh sekretaris kemudian sekretaris

memberikan catatannya kepada Staff Analisis. Staf Analisis menganalisis catatan hasil diskusi kemudian memberikan catatan kepada konsultan. Setelah catatan dianalisis oleh staf analisis, kemudian diberkan kepada konsultan, konsultan akan memberikan pertimbangan dan mempertimbangkan pengacara yang tepat untuk menangani kasus klien. Setelah itu konsultan memberikan hasil pertimbangannya kepada klien.

Klien menerima hasil pertimbangan dari konsultan. Hasil konsultasi tersebut menunjukkan apakah klien terkena kasus pidana atau perdata. Penjelasan aktivitas tersebut berada pada *execution*.

3. (*Choice*)

a. Pemilihan Pernyataan Klien

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.

Jika klien menyetejui secara langsung atas perkara yang dialaminya untuk ditangani LPKBH Al-Baihaqy maka konsultan memberikan *form Memorandum of Understanding* (MoU) kepada klien yang berkaitan dengan pokok perkara dan biaya perkara. Setelah diisi dan ditandatangani oleh klien serta konsultan, *form Memorandum of Understanding* (MoU) disalin sebanyak 4 salinan. 1 salinan diserahkan kepada klien dan 3 untuk LPKBH Al-Baihaqy.

Klien diberi kwitansi oleh konsultan untuk membayar uang muka sebesar 30%. Klien diarahkan ke petugas loket pembayaran untuk membayar uang muka. Petugas loket pembayaran memberikan stempel pada kwitansi yang berisi pembayaran uang muka 30%, petugas loket pembayaran menyerahkan kembali kwitansi tersebut kepada klien. 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. Klien memantau informasi dari sekretaris dengan lama waktu tunggu maksimal 7 hari dengan syarat membawa kelengkapan berkas yang sudah dipenuhi.

Setelah mendapatkan kabar dari Sekretaris Konsultan, klien datang kembali ke LPKBH Al-Baihaqy dan secara langsung menuju ke petugas pendaftaran kemudian menunjukkan SMS yang diterima dari LPKBH.

Setelah itu klien diminta mengantri di depan ruangan konsultan untuk menunggu panggilan dari sekretaris konsultan. Ketika dipanggil sekretaris konsultan klien bukti SMS kepada sekretaris konsultan. Sekretaris bersama klien menemui konsultan untuk menunjukkan bukti SMS, bukti berkas *form memorandum of understanding* (MoU), bukti pembayaran uang muka 30% kepada konsultan untuk divalidasi.

Setelah divalidasi, konsultan membuatkan surat kuasa untuk diberikan kepada pengacara yang akan mendampingi dan menyelesaikan perkara sesuai dengan kontrak *memorandum of understanding* (MoU). Surat kuasa dari konsultan diserahkan kepada klien. Klien menuju ruangan pengacara untuk memberikan surat kuasa dengan kesesuaian nama yang tertera pada surat kuasa. Klien bersama pengacara menandatangani surat kuasa.

Jika klien tidak ingin melanjutkan untuk diselesaikan perkaranya, maka prosesnya selesai.

4. (*Execution*)

a. Penanganan Perkara Pidana

Pada aktivitas ini adalah menceritakan proses klien yang terkena pada kasus perkara pidana. Adapun macam-macam 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, narkotika, lalulintas), kasus korupsi, penyelundupan dan pencurian.

Pada aktivitas ini pengacara menuju ke kejaksaan. Pengacara memberikan kepada jaksa berkas perkara pembelaan/ gugatan klien yang telah dituduhkan. Pemrosesan berkas perkara kurang lebihnya 13 hari oleh kantor kejaksaan. Setelah kurun waktu tersebut kantor kejaksaan memberitahukan terdakwa jadwal persidangan dan menghadirkan terdakwa pada hari persidangan yang telah ditentukan. Para pihak hadir pada jadwal sidang pertama yang telah ditentukan. Para pihak ini adalah pengacara, klien dan yang berkepentingan.

Pada persidangan, pengacara mendampingi dan membela klien. Setelah itu kejaksaan memutuskan hasil persidangan. Pengacara dan klien menerima hasil putusan. Tahap akhir yakni pengacara mengevaluasi hasil putusan. Setelah penanganan perkara selesai klien membayar lunas biaya penangan perkara.

b. Penanganan Perkara Perdata

Pada aktivitas ini adalah menceritakan proses klien yang terkena pada kasus perkara perdata. Adapun macam-macam perkara perdata yang dialami oleh klien LPKBH Al-Baihaqy adalah 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. Penyelesaian tersebut dilakukan oleh bidang non-litigasi LPKBH Al-Baihaqy. Bila tidak berhasil barulah proses penyelesaian perdata di pengadilan negeri dengan pengacara.

Proses persidangan perdata dimulai dengan penggugat mendaftarkan surat gugatannya ke Pengadilan Negeri. Penggugat menyetorkan surat gugatannya ke petugas pendaftaran kantor pengadilan dan melengkapi berkas gugatan.

Pengadilan memeriksa kasus dan menawarkan kepada tergugat dan penggugat untuk melakukan perdamaian. Jika tidak disetujui untuk berdamai maka dilanjutkan di persidangan dengan jadwal yang ditentukan oleh pengadilan. Jadwal persidangan diberitahukan kepada pengacara. Pengacara menghadiri persidangan untuk membela klien. Pengadilan membacakan gugatan, putusan sela, pemeriksaan alat bukti, kesimpulan putusan. Pengacara menerima hasil putusan pengadilan. Pengacara mengevaluasi hasil putusan. Klien membayar lunas biaya penanganan perkara. Jika disetujui untuk berdamai, maka gugatan dicabut dan klien membayar lunas penangan perkara.

5. *Evaluation and Control*

a. Evaluasi Putusan

Aktivitas ini konsultan LPKBH Al-Baihaqy mengadakan evaluasi bersama pengacara setelah penanganan perkara selesai. 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.

4.2.2 Aktivitas Pendukung

Aktivitas-aktivitas pendukung yang dapat membantu jalannya aktivitas utama pada LPKBH Al-Baihaqy adalah sebagai berikut:

1. *Procurement*

   Aktivitas ini LPKBH Al-Baihaqy melakukan pengadaan barang alat tulis kantor yag digunakan untuk menunjang kebutuhan berkas LPKBH Al-Baihaqy.

2. *Technology Development*

   Pada aktivitas ini LPKBH Al-Baihaqy menggunakan komputer dalam mengoperasikan kebutuhan klien. LPKBH Al-Baihaqy juga menggunakan LCD serta proyektor untuk melaksanakan rapat dan konsultasi klien.

3. *Human Resource Management*

   Pada aktivitas ini meliputi pegawai dan pengacara. Pegawai LPKBH Al-Baihaqy diambil dari kalangan para lulusan SMA/SMK/Sarjana. Pengacara LPKBH Al-Baihaqy diambil dari kalangan lulusan sarjana hukum, serta yang lolos pelatihan profesi advokat di PERADI (Perhimpunan Advokat Indonesia).

4. *Infrastucture*

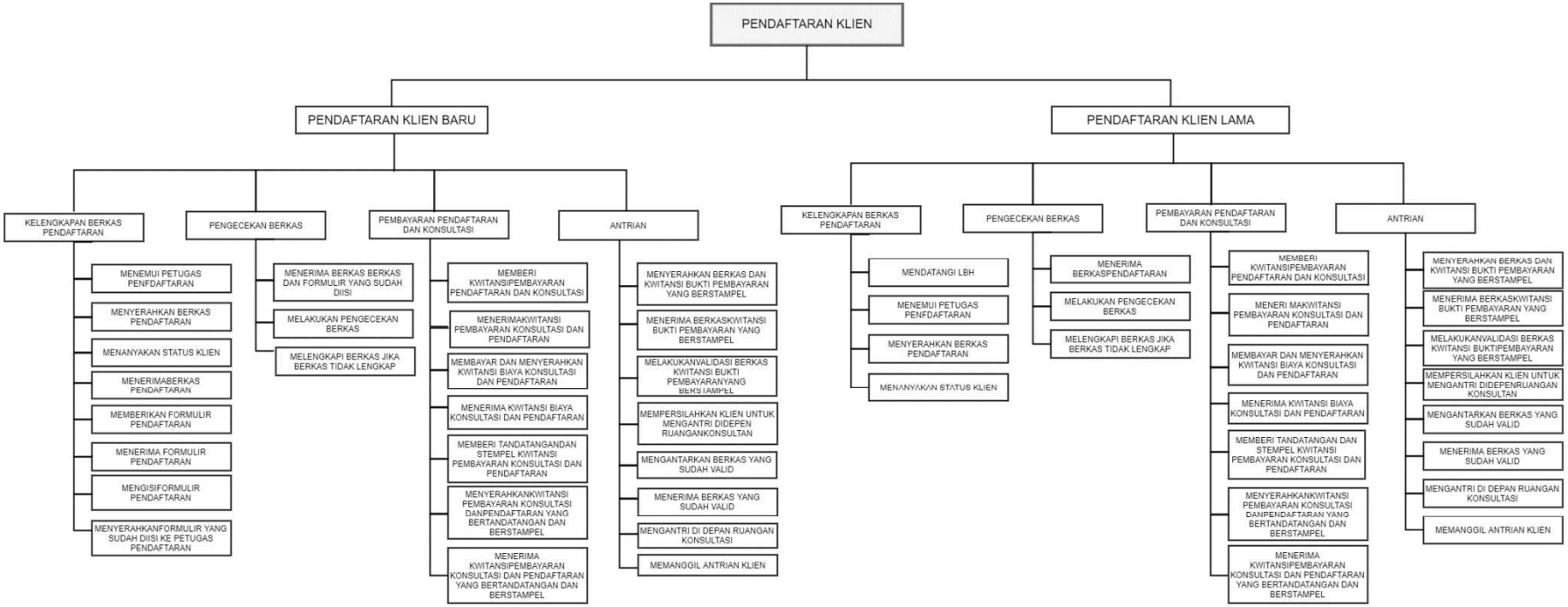
   Infrastuktur yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy adalah bangunan kantor LPKBH Al-Baihaqy, ruang konsultasi, ruang pendaftaran, ruang pengacara.

4.3 Dekomposisi Fungsional

Dekomposisi fungsional yakni teknik untuk memberikan tampilan yang lebih rinci dari fungsi bisnis *high-level* yang dipecah menjadi fungsi perincian yang lebih kecil (Weske, 2007). Dekomposisi fungsional digunakan sebagai langkah awal dalam penggambaran usaha dasar pada bisnis proses. Operasional pada proses bisnis adalah dimana aktivitas – aktivitas satu dengan yang lainnya saling berelasi. (Abdulghani & Wisudiawan)

Dekomposisi fungsional pada LPKBH Al-Baihaqy bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih rinci dari top level fungsi bisnis hingga bagian lebih kecil pada kegiatan operasional bisnis proses. Kegiatan fungsional masing-masing bagian juga dijelaskan melalui *value shop*.

A. Dekomposisi Fungsional Pendaftaran (*Problem Finding And Acquisition*)



Gambar 4.1 Dekomposisi Fungsional Pendaftaran

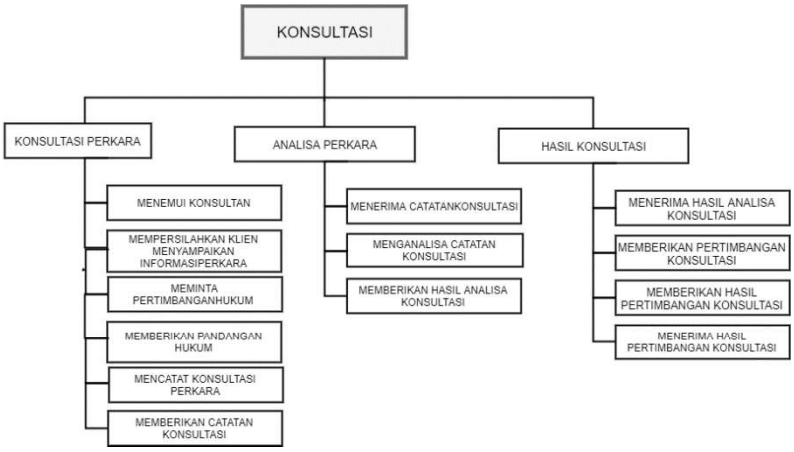
Pendaftaran Klien	Aktivitas	Aktor	*Output*
Klien baru			
Kelengkapan berkas pendaftaran	Menemui Petugas Penfdaftaran	Klien	Berkas dan formulir pendaftaran
	Menyerahkan berkas pendaftaran (Berkas klien baru melitputi berupa KTP asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar, Kartu keluarga (KK) asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar dan data permasalahan)	Klien	
	Menanyakan status klien	Petugas Pendaftaran	
	Menerima berkas pendaftaran	Petugas Pendaftaran	
	Memberikan formulir pendaftaran	Petugas Pendaftaran	
	Menerima formulir pendaftaran	Klien	
	Mengisi formulir pendaftaran	Klien	
	Menyerahkan formulir yang sudah diisi ke petugas pendaftaran	Klien	
Pengecekan berkas	Menerima berkas berkas dan formulir yang sudah diisi	Petugas Pendaftaran	Berkas dan formulir sesuai dengan format dan syarat ketentuan
	Melakukan pengecekan berkas	Petugas Pendaftaran	
	Melengkapi berkas jika berkas tidak lengkap	Klien	
Pembayaran pendaftaran dan konsultasi	Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi	Petugas Pendaftaran	Kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran berstempel
	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Klien	
	Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	Klien	
	Menerima kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	Petugas Loket Pembayaran	
	Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Petugas Loket Pembayaran	
	Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	Petugas Loket Pembayaran	

	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	Klien	
Antrian	Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Klien	Klien mengantri untuk konsultasi
	Mnerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Mempersilahkan klien untuk mengantri didepen ruangan Konsultan	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Mengantarkan berkas yang sudah valid	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Menerima berkas yang sudah valid	Sekretaris Konsultan	
	Mengantri di depan ruangan konsultasi	Klien	
	Memanggil antrian klien	Sekretaris Konsultan	
Klien Lama			
Kelengkapan berkas pendaftaran	Mendatangi LBH	Klien	Berkas pendaftaran
	Menemui Petugas Penfdaftaran	Klien	
	Menyerahkan berkas pendaftaran (Berkas klien baru melitputi berupa KTP asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar, Kartu keluarga (KK) asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar dan data permasalahan)	Klien	
	Menanyakan Status Klien	Petugas Pendaftaran	
Pengecekan Berkas	Menerima berkas pendaftaran	Petugas Pendaftaran	
	Melakukan pengecekan berkas	Petugas Pendaftaran	
	Melengkapi berkas jika berkas tidak lengkap	Klien	
	Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi	Petugas Pendaftaran	Kwitansi pembayaran

Pembayaran pendaftaran dan konsultasi	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Klien	konsultasi dan pendaftaran berstempel
	Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	Klien	
	Menerima kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	Petugas Loket Pembayaran	
	Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Petugas Loket Pembayaran	
	Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	Petugas Loket Pembayaran	
	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	Klien	
Antrian	Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Klien	Klien mengantri untuk konsultasi
	Menerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Mempersilahkan klien untuk mengantri didepen ruangan konsultan	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Mengantarkan berkas yang sudah valid	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	
	Menerima berkas yang sudah valid	Sekretaris Konsultan	
	Mengantri di depan ruangan konsultasi	Klien	
	Memanggil antrian klien	Sekretaris Konsultan	

Tabel 4.1 Penjalasan Dekomposisi Fungsional Pendaftaran

B. Dekomposisi fungsional konsultasi (*Problem-solving*)

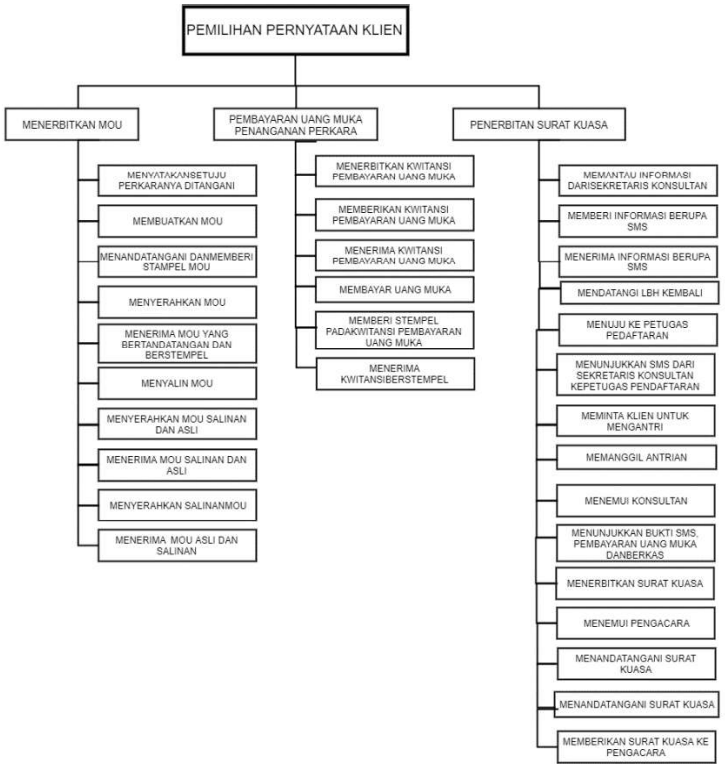


Gambar 4.2 Dekomposisi Fungsional Konsultasi

Konsultasi	Aktivitas	Aktor	*Output*
Konsultasi Perkara	Menemui konsultan	Klien	Konsultasi perkara
	Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Sekretaris Konsultan	
	Meminta pertimbangan hukum	Klien	
	Memberikan pandangan hukum	Konsultan	
	Mencatat konsultasi perkara	Sekretaris Konsultan	
	Memberikan catatan konsultasi	Sekretaris Konsultan	
Analisis Perkara	Menerima catatan konsultasi	Staff Analisis	Analisis konsultasi
	Menganalisis catatan konsultasi	Staff Analisis	
	Memberikan hasil analisis konsultasi	Staff Analisis	
Hasil Konsultasi	Menerima hasil analisis konsultasi	Konsultan	Hasil analisis dan pertimbangan konsultasi
	Memberikan pertimbangan konsultasi	Konsultan	
	Memberikan hasil pertimbangan konsultasi	Konsultan	
	Menerima hasil pertimbangan konsultasi	Klien	

Tabel 4.2 Penjelasan Dekomposisi Fungsional Konsultasi

C. Dekomposisi Fungsional Pemilihan Pernyataan Klien (*Choice*)



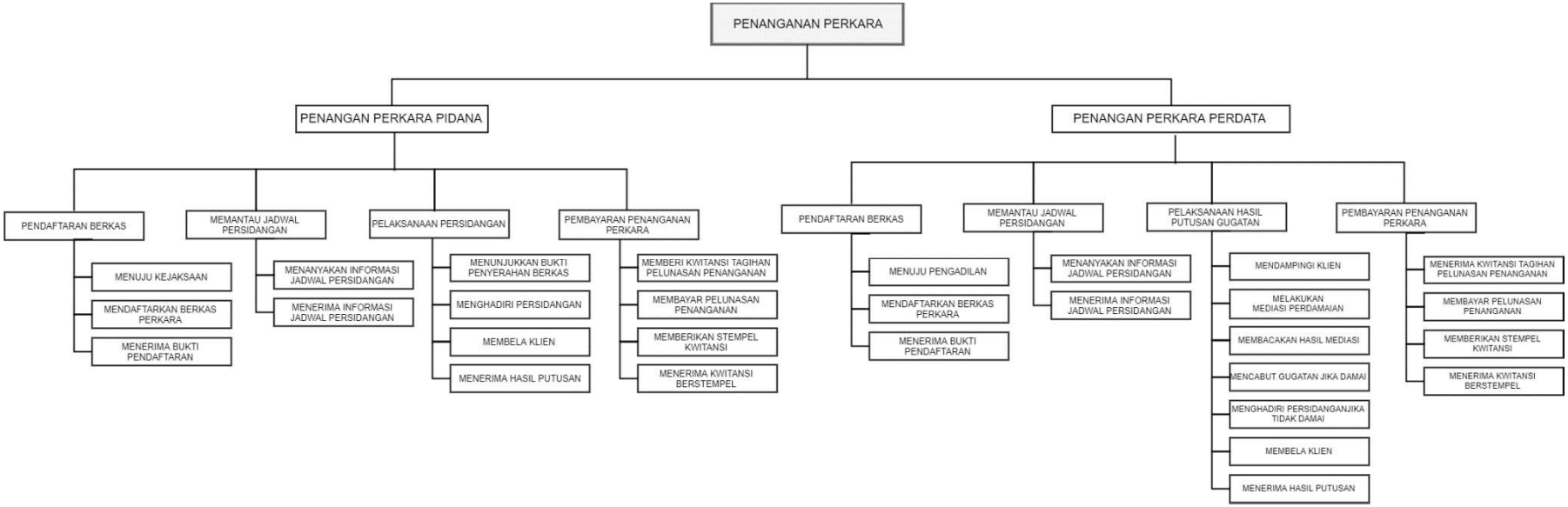
Gambar 4.3 Dekomposisi Fungsional Pemilihan Pernyataan Klien

Pemilihan Pernyataan Klien	Aktivitas	Aktor	*Output*
Menerbitkan MoU	Menyatakan setuju perkaranya ditangani	Klien	MoU
	Membuatkan MoU	Konsultan	
	Menandatangani dan memberi stempel MoU	Konsultan dan Klien	
	Menyerahkan MoU	Konsultan	
	Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel	Sekretaris Konsultan	
	Menyalin MoU	Sekretasis Konsultan	
	Menyerahkan MoU salinan dan asli	Sekretaris Konsultan	
	Menerima MoU salinan dan asli	Konsultan	
	Menyerahkan salinan MoU	Konsultan	
	Menerima MoU asli dan salinan	Klien	
	Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka	Konsultan	

Pembayaran uang muka penanganan perkara	Memberikan kwitansi pembayaran uang muka	Konsultan	Kwitansi uang muka penanganan
	Menerima kwitansi pembayaran uang muka	Klien	
	Membayar uang muka	Klien	
	Memberi stempel pada kwitansi pembayaran uang muka	Petugas Pembayaran	
	Menerima kwitansi berstempel	Klien	
Penerbitan surat kuasa	Memantau informasi dari sekretaris konsultan	Klien	Surat kuasa
	Memberi Informasi berupa SMS	Sekretaris Konsultan	
	Menerima informasi berupa SMS	Klien	
	Mendatangi LBH kembali	Klien	
	Menuju ke petugas pedaftaran	Klien	
	Menunjukkan SMS dari sekretaris konsultan ke petugas pendaftaran	Klien	
	Meminta klien untuk mengantri	Petugas Pendaftaran	
	Mengantri di depan ruang konsultan	Klien	
	Memanggil antrian	Sekretaris Konsultan	
	Menemui Konsultan	Klien	
	Menunjukkan bukti SMS, pembayaran uang muka dan berkas	Klien	
	Menerbitkan surat kuasa	Konsultan	
	Menemui pengacara	Klien	
	Menandatangani surat kuasa	Klien dan Pengacara	
	Memberikan surat kuasa ke pengacara	Klien	

Tabel 4.3 Penjelasan Fungsional Pemilihan Pernyataan Klien

D. Dekomposisi Fungsional Penanganan Perkara (*Execution*)



Gambar 4.4 Dekomposisi Fungsional Penanganan Perkara

Penanganan Perkara	Aktivitas	Aktor	Output
Perkara Pidana			
Pendaftaran berkas	Menuju kejaksaan	Pengacara	Bukti pendaftaran berkas
	Mendaftarkan berkas perkara	Pengacara	
	Menerima bukti pendaftaran	Pengacara	
Memantau jadwal persidangan	Menanyakan informasi jadwal persidangan	Pengacara	Jadwal persidangan
	Menerima informasi jadwal persidangan	Pengacara dan Klien	
Pelaksanaan persidangan	Menunjukkan bukti penyerahan berkas	Pengacara	Hasil putusan
	Menghadiri persidangan	Pengacara dan Klien	
	Membela klien	pengacara	
	Menerima hasil putusan	Pengacara dan Klien	
Pembayaran penanganan perkara	Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Petugas Loket Pembayaran LBH	Kwitansi lunas penanganan
	Membayar pelunasan penanganan	Klien	
	Memberikan stempel kwitansi	Petugas Loket Pembayaran LBH	
	Menerima kwitansi berstempel	Klien	
Penangan Perkara Perdata			
Pendaftaran berkas	Menuju pengadilan	Pengacara	Bukti pendaftaran berkas
	Mendaftarkan berkas perkara	Pengacara	
	Menerima bukti pendaftaran	Pengacara	
Memantau jadwal persidangan	Menanyakan informasi jadwal persidangan	Pengacara	Jadwal persidangan

	Menerima informasi jadwal persidangan	Pengacara dan Klien	
Pelaksanaan hasil putusan gugatan	Mendampingi klien	Pengacara	Hasil putusan gugatan
	Melakukan mediasi perdamaian	Pengacara dan Klien	
	Membacakan hasil mediasi	Pengadilan	
	Mencabut gugatan jika damai	Klien	
	Menghadiri persidangan jika tidak damai	Pengacara dan Klien	
	Membela klien	Pengacara	
	Menerima hasil putusan	Pengacara dan Klien	
Pembayaran penanganan perkara	Menerima kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Klien	Kwitansi lunas penanganan
	Membayar pelunasan penanganan	Klien	
	Memberikan stempel kwitansi	Petugas Loket Pembayaran LBH	
	Menerima kwitansi berstempel	Klien	

Tabel 4.4 Penjelasan Dekomposisi Penanganan Perkara

E. Dekomposisi Fungsional Evaluasi (*Evaluation and Control*)

Gambar 4.5 Dekomposisi Fungsional Evaluasi

Evaluasi	Aktivitas	Aktor	*Output*
Evaluasi kinerja pengacara dan konsultan	Mencatatat hasil akhir putusan	Pengacara	Hasil penilaian kinerja dan saran
	Merekap nilai kinerja pengacara	Konsultan	
	Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	Konsultan dan Staff Analisis	
Tindak lanjut evaluasi	Memberikan penghargan pengacara	Konsultan	Peningkatan kualitas pengacara
	Melaksanakan diklat pengacara	Konsultan	

Tabel 4.5 Dekomposisi Fungsional Evaluasi

4.4 Konsep Vertikal Abstraksi

Konsep abstraksi bertujuan untuk menangkap kompleksitas dalam manajemen proses bisnis. (Weske, 2007)

4.4.1 Model Fungsional (*Function Modelling*)

Model fungsional menyelidiki unit kerja yang sedang diberlakukan dalam konteks proses bisnis (Weske, 2007). *Function Modelling* memuat informasi tentang unit kerja apa saja yang digunakan dalam konteks proses bisnis, spesifikasi dari setiap level yang harus diselesaikan (Abdulghani & Wisudiawan).

Lembaga Pengkajian Dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy memiliki beberapa unit kerja meliputi unit pendaftaran, unit konsultasi, unit pembayaran. Fungsi bagain atau unit kerja sebagai berikut:

a. Unit Pendaftaran

   Unit pendaftaran memiliki empat petugas yang akan melayani klien. Satu petugas bertugas untuk mengecek pambayaran dan tiga lainnya bertugas untuk menerima berkas pendaftaran dari klien. Unit pendaftaran berfungsi sebagai administrasi klien sebelum tahap pelayanan penanganan pekara hukum oleh LPKBH Al-Baihaqy.

b. Unit Konsultasi

   Unit konsultasi memiliki petugas yang terdiri dari Konsultan, Sekretaris Konsultan dan Staf Analisis. Pada unit konsultasi klien dapat berkonsultasi dengan menyampaikan dan meminta pertimbangan hukum terkait pekara hukum yang dialami kepada konsultan. Semua perkataan klien akan dicatat oleh Sekretaris Konsultan kemudian akan dianalisis oleh Staff Analisis.

c. Unit penanganan perkara

   Unit penanganan perkara terdapat ruang pengacara, setiap klien yang menerima penawaran penangan perkara akan menemui pengacara masing-masing. Tugas utama unit penanganan perkara adalah pengacara mendampingi dan membela klien yang terkena kasus hukum.

d. Unit Pembayaran

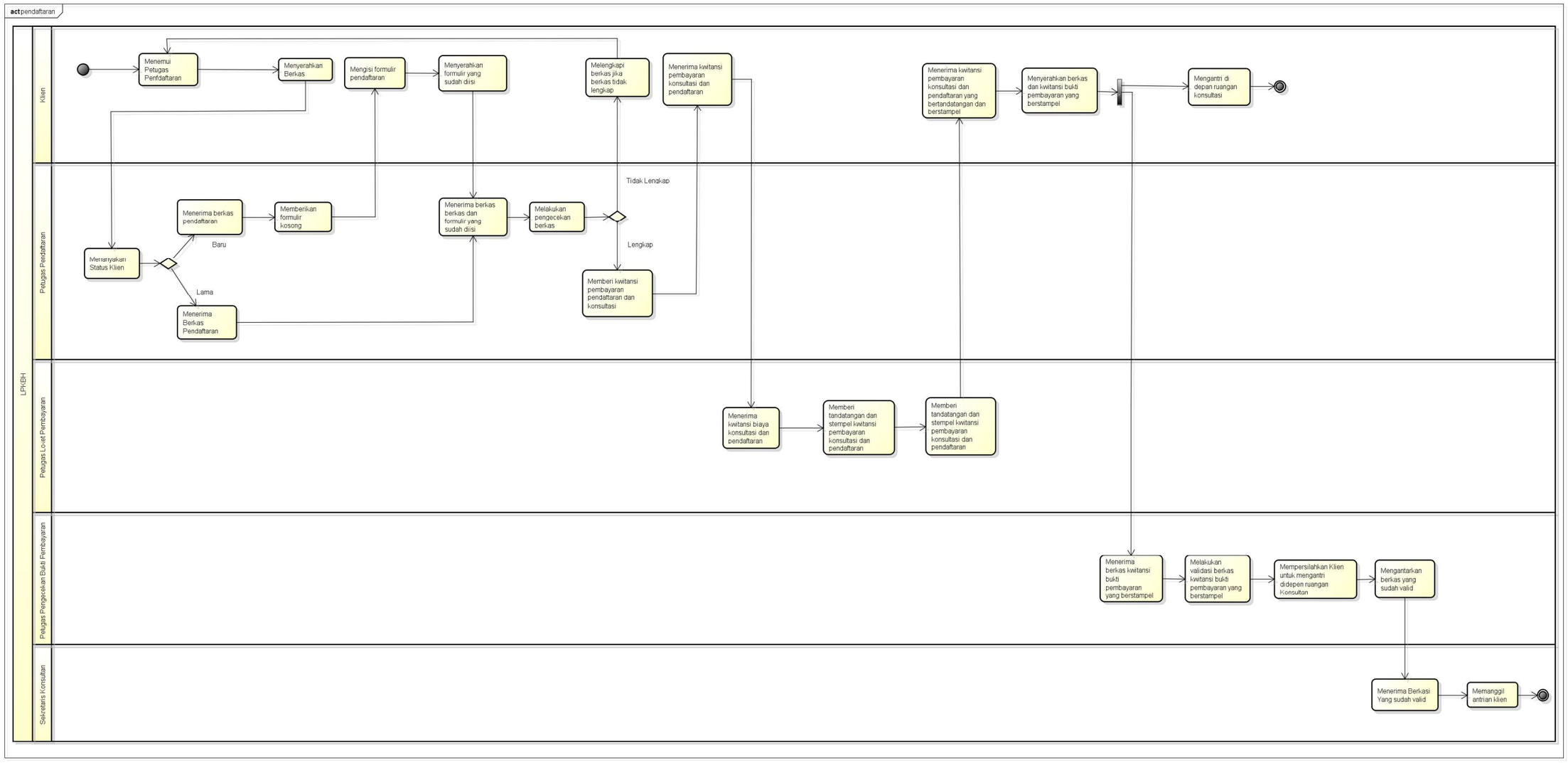
   Unit pembayaran memiliki dua petugas yang bertugas menangani pembayaran dari klien dan memberikan slip bukti pembayaran. Tahap pembayaran

dilakukan setelah klien melakukan pendaftaran dan setelah selesai penanganan perkara klien.

4.4.2 Model Informasi (Information Modelling)

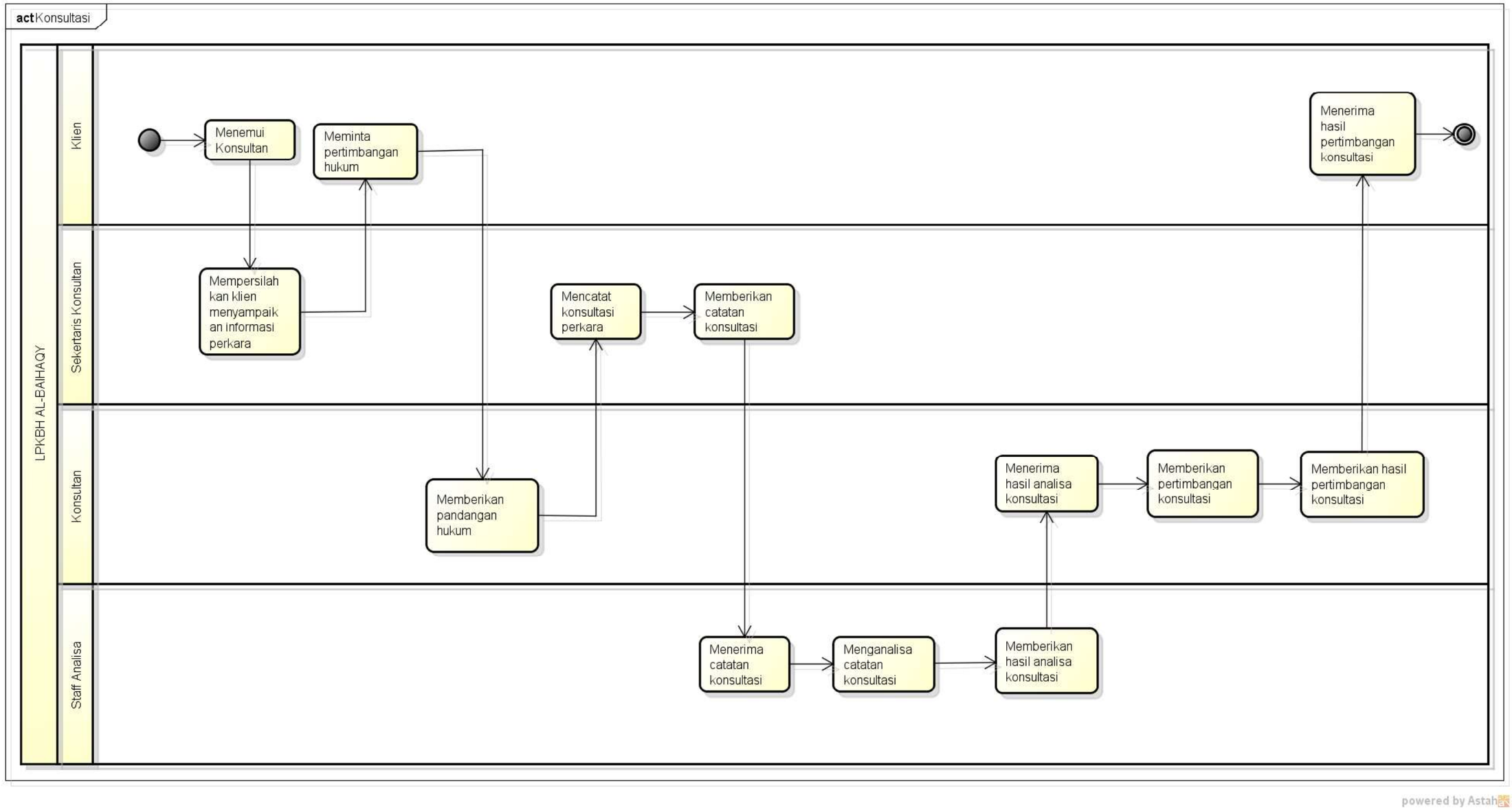
Mekanisme proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy memberikan informasi tentang alur proses bisnis. Pemodelan mekanisme menggunakan *activity diagram,* menggambarkan aliran fungsionalitas dalam suatu sistem informasi. *Activity Diagram* dimulai dengan membagi bagan menurut aktor-aktor yang terlibat dalam sistem. Kemudian memetakan *workflow*, kapan dimulai, pada bagan aktor yang mana, aktifitas apa saja yang terjadi selama workflow dan bagaimana urutan kejadiannya sampai dengan berhentinya workflow (Dewi, Indahyanti, & S).

A. Pendaftaran Klien



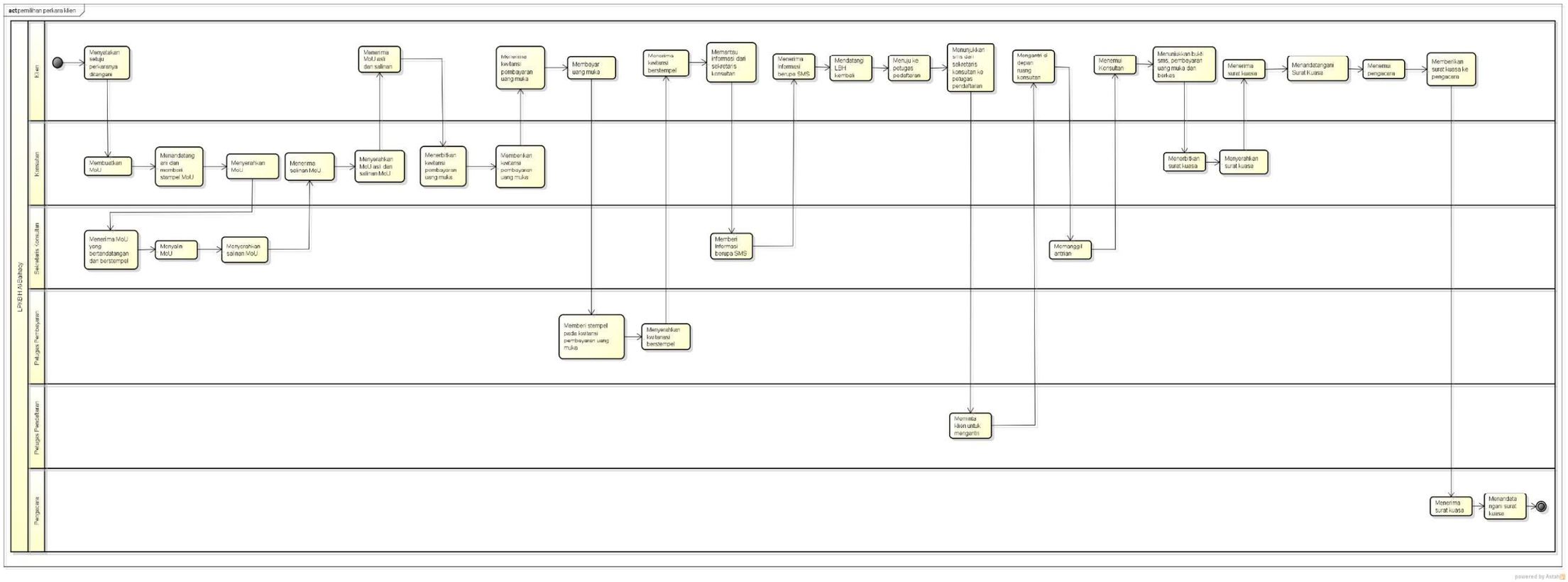
Gambar 4.6 Mekanisme Pendaftaran Klien

B. Konsultasi Hukum



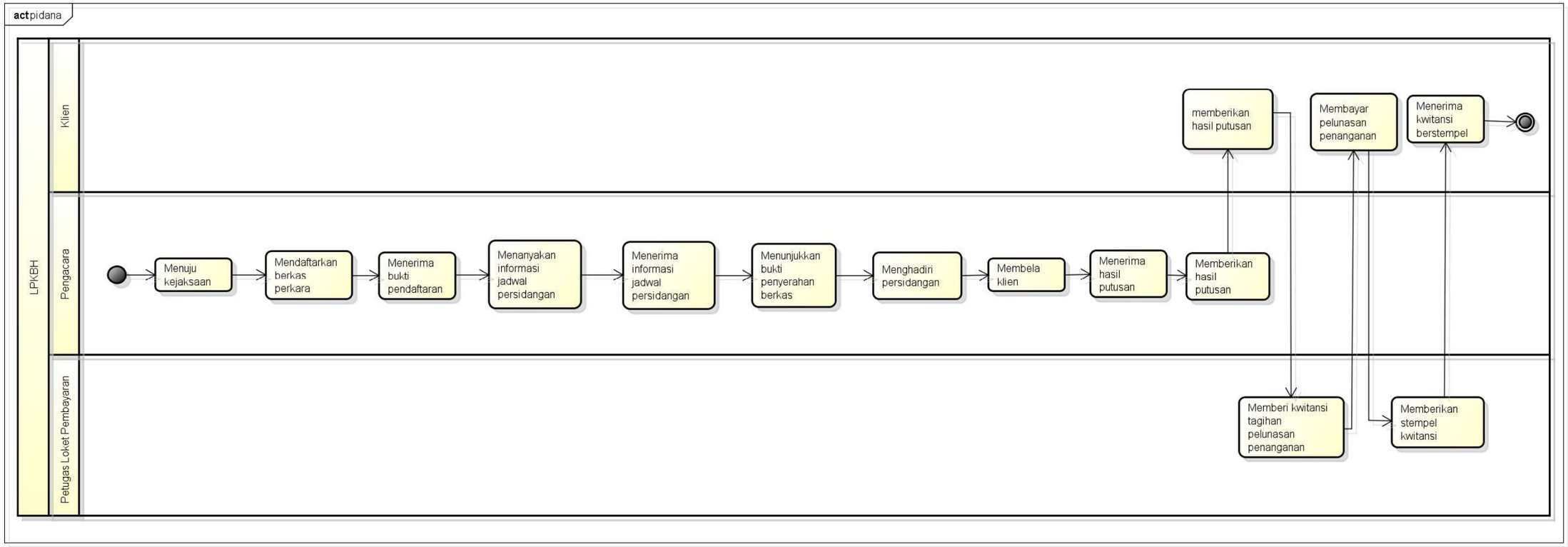
Gambar 4.7 Mekanisme konsultasi hukum

C. Penangan Pemilihan Perkataan Klien



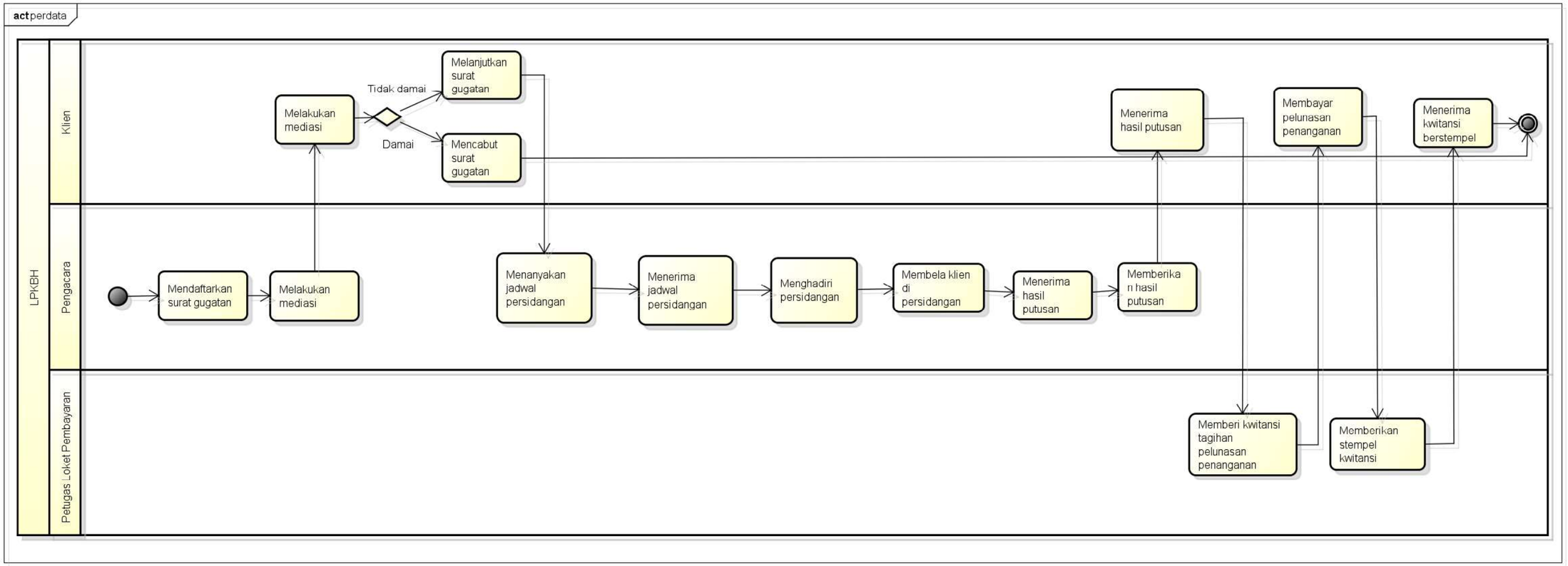
Gambar 4.8 Mekanisme Pemilihan Perkataan Klien

D. Penangan Perkara Pidana



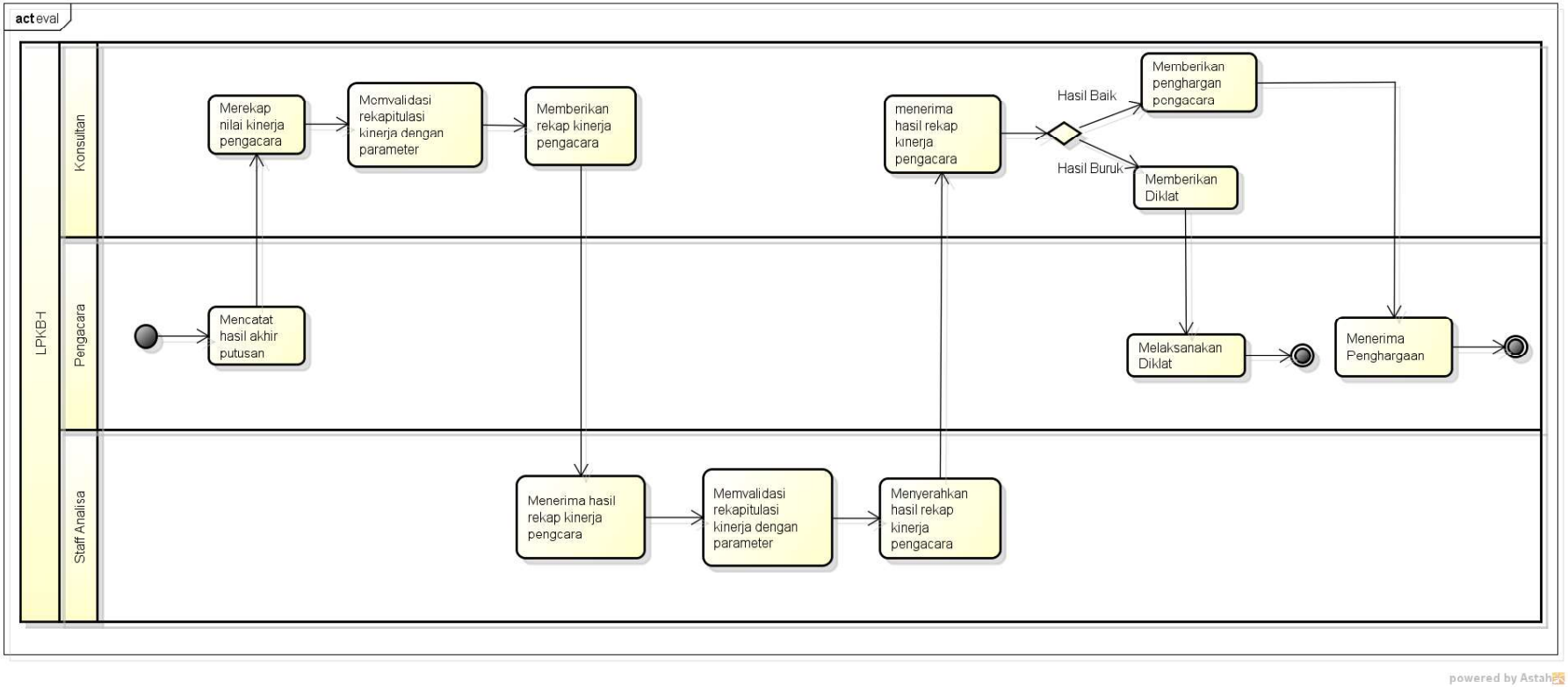
Gambar 4.9 Mekanisme Penangan Perkara Pidana

E. Penangan Perkara Perdata



Gambar 4.10 Mekanisme Penangan Perkara Perdata

F. Evaluasi

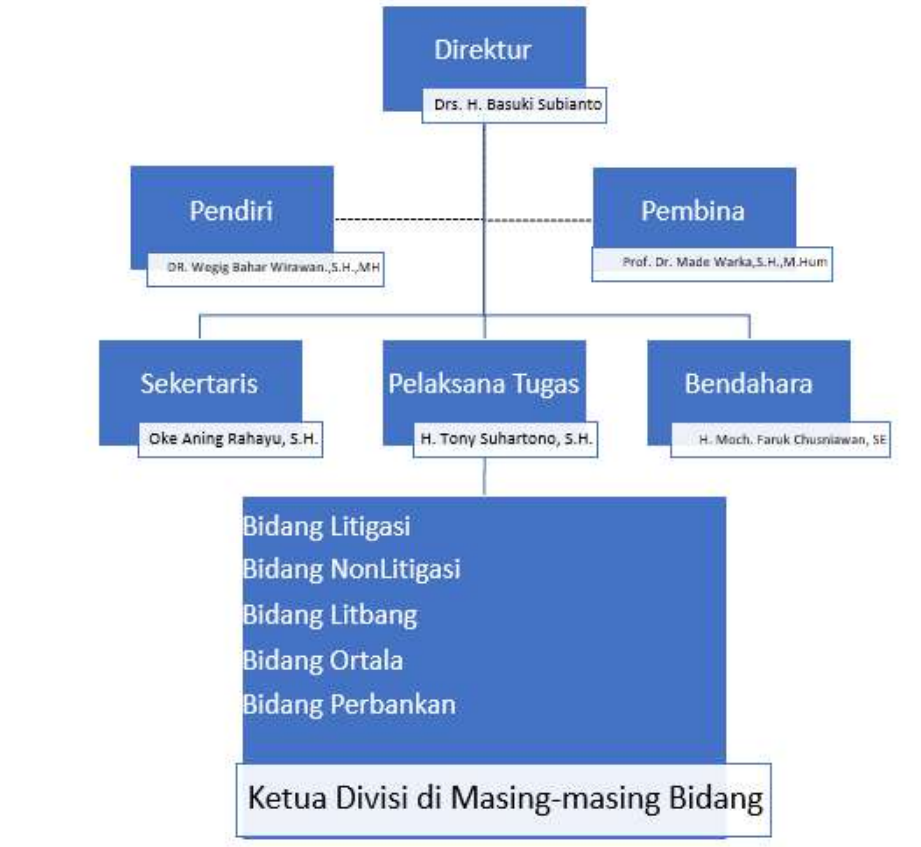


Gambar 4.11 Mekanisme Evaluasi

4.4.3 Model Organisasi (*Organization Modelling*)

Prinsip umum dalam permodelan pada organisasi adalah bagaimana mengatur sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan dan sumber daya lain seperti gudang, truk, dan perlengkapan lain yang sekiranya dapat mendukung sebuah proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi. (Abdulghani & Wisudiawan)

Tugas penting dari sistem manajemen proses bisnis adalah koordinasi bekerja diantara personil perusahaan. Oleh karena itu sistem harus diberi informasi tentang struktur organisasi di mana proses bisnis akan dijalankan (Weske, 2007). Kordinasi ini dapat dilakukan dalam satu bagian atau departemen dalam organisasi atau bisa juga antar departemen yang berbeda, oleh karena itu maka permodelan dalam organisasi dirasa penting. Interaksi yang terjadi di dalam sebuah organisasi harus dibuat suatu aturan. Interaksi juga dapat berupa pengiriman informasi di dalam struktur organisasi dimana proses bisnis akan dilakukan. (Abdulghani & Wisudiawan)



Gambar 4.12 Model Organisasi LPKBH Al-Baihaqy

Nama *Stakeholder*	Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder*
Direktur	Bertugas dalam mengkoordinasikan, mengkomunikasikan serta sebagai pengelola dan mengambil sebuah keputusan dalam LPKBH Al-Baihaqy Tanggung Jawab: 1. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi LPKBH. 2. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan LPKBH. 3. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi LPKBH termasuk juga keuntungannya. 4. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan LPKBH. 5. Bertindak sebagai perwakilan LPKBH dalam hubungannya dengan dunia luar LPKBH. 6. Menetapkan strategi-strategi yang strategis untuk mencapai visi dan misi LPKBH. 7. Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan LPKBH, mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang. 8. Mengangkat dan memberhentikan karyawan LPKBH.
Wakil Direktur	Bertugas mengkoordinasi ketua divisi bidang dalam menjalankan fungsi, membantu Direktur dalam menjalankan tugas serta memberikan motivasi bagi pengurus lainnya. Tanggung Jawab: Peningkatan kinerja sesuai visi dan misi LPKBH didalam Sumber Daya Manusia didalam keanggotaan LPKBH
Sekretaris	Bertugas membantu Direktur dalam melakukan tugas-tugas harian, baik yang rutin maupun yang khusus. Tugas rutin merupakan tugas sehari-hari yang biasa dikerjakan oleh seorang sekretaris tanpa perlu perintah dari pimpinan. Sedangkan tugas khusus adalah tugas yang diperintahkan oleh pimpinan agar dapat menyelesaikan suatu permasalahan dengan menggunakan pengalaman dan ilmunya sebagai seorang sekretaris Tanggung Jawab: 1. Memfilter informasi dan sebagai sumber informasi bagi pimpinan dan menjalankan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya.

	2. Mengatur aktivitas perusaah mulai dari administrasi hingga *human relations* (HR).. 3. Menjadi perantara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan. 4. Menjadi mediator pimpinan dengan bawahan 5. Memberikan ide-ide sebagai alternative pemikiran pimpinan. 6. Pemegang rahasia penting yang berkaitan dengan LPKBH.
Bendahara	Tugas: 1. Bendahara bekerjasama dengan Kadiv lain, bertugas merencanakan dan meramalkan beberapa aspek dalam LPKBH termasuk perencanaan umum keuangan LPKBH. 2. Bendahara bertugas mengambil keputusan penting investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut. 3. Bendahara bertugas dalam menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan seefisien mungkin dengan menjalin kerja sama dengan Kadiv bidang lainnya. 4. Bendahara bertugas sebagai penghubung antara LPKBH dengan pasar keuangan sehingga bisa mendapatkan dana dan memperdagangkan surat berharga LPKBH. Tanggung Jawab: 1. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan investasi. 2. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan. 3. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan *deviden*. 4. Merencanakan, mengatur dan mengontrol perencanaan, laporan dan pembiayaan perusahaan. 5. Merencanakan, mengatur dan mengontrol anggaran perusahaan. 6. Merencanakan, mengatur dan mengontrol pengembangan sistem dan prosedur keuangan perusahaan. 7. Merencanakan mengatur dan mengontrol analisis keuangan. 8. Merencanakan dan mengatur dan mengontrol untuk memaksimalkan nilai perusahaan.

Kadiv Bidang Litigasi	**1. Perencanaan dan pengendalian** • Melakukan *review* dan mengusulkan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan. • Mengelola pelaksanaan dan penggunaan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan satuan kerja. • Melakukan *review* dan menetapkan laporan pelaksanaan rencana kerja dan penggunaan anggaran satuan kerja. **2. Pengembangan dan pengelolaan sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi** • Mengelola proses penerapan sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi. • Mengevaluasi sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi yang berlaku sekarang dan mengusulkan tindakan perbaikan agar sesuai dengan kondisi terkini. • Me*review* dan mengusulkan konsep pembuatan atau perubahan atas sistem, kebijakan dan standar Operasi. **3. Investigasi** • Menetapkan strategi dan melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan audit *investigative* namun tidak terbatas pada indikasi adanya tindak pidana yang dilakukan oleh pengurus, pemilik atau pihak terafiliasi dan pihak lain yang menyebabkan kegagalan. • Mengusulkan dan melakukan pemanggilan pihak-pihak terkait untuk memberikan data, informasi dan/ atau dokumen kepentingan litigasi. • Menetapkan strategi dan melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan tindak lanjut hasil audit investigasi namun tidak terbatas pada pelaporan kepada aparat penegak hukum. • Mengevaluasi dan mengusulkan tindak lanjut laporan hasil audit investigasi. **4. Pendampingan Hukum** • Menetepkan strategi dan memberikan pendampingan/ bantuan hukum yang dibutuhkan pelaksana tugas kedinasan sesuai ketentuan. • Mengarahkan pelaksanaan proses pendampingan/ atau pemberian bantuan hukum yang dilakukan bawahannya terhadap pelaksana tugas kedinasan yang dipanggil sebagai saksi, saksi ahli dan/ atau tersangka/

	terdakwa maupun ditetapkan sebagai terpidana dalam perkara yang terkait dengan pelaksanaan tugas kedinasan, dengan atau tanpa bantuan penasehat hukum eksternal (advokat). **5. Penanganan Perkara** • Menetapkan strategi, melakukan *review* dan menetapkan opini dan/ atau advis hukum mengenai penanganan perkara dan penyelesaian permasalahan hukum. • Melakukan *review* dan menetapkan opini dan/ atau advis hukum mengenai pemberian keterangan saksi/ ahli serta mengkoordinasikan dan memfasilitasi saksi ahli. • Menetapkan strategi dan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti hasil audit dan investigasi, termasuk namun tidak terbatas pada pengajuan gugatan ke pengadilan terhadap pengurus, pemilik atau pihak yang terafiliasi dari pencabutan ijin. • Membina jaringan kerja sama dengan aparat penegak hukum dalam rangka peningkatan efektifitas penanganan perkara dan penyelesaian permasalahan hukum. **6. Budaya Kerja** Merancang, memimpin dan memastikan terlaksananya proses internalisasi program-program budaya kerja di satuan kerja terkait. **7. Manajemen Risiko** Memastikan terselenggaranya manajemen risiko terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang mampu mengidentifikasikan, merespon dan potensi risiko yang berdampingan terhadap pelaksanaan fungsi LPKBH. **8. Tertib Administrasi** Mengelola tertib administrasi yang berhubungan dengan pengelolaan operasional bisnis secara lengkap, akurat, kini dan utuh. Bersama Sekretaris LPKBH. **9. Pengembangan dan Kinerja SDM** • Melakukan pembinaan dan pengembangan SDM serta mengevaluasi kinerjanya secara periodik. • Memastikan setiap bawahan memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, merata dan tidak tumpang tindih.

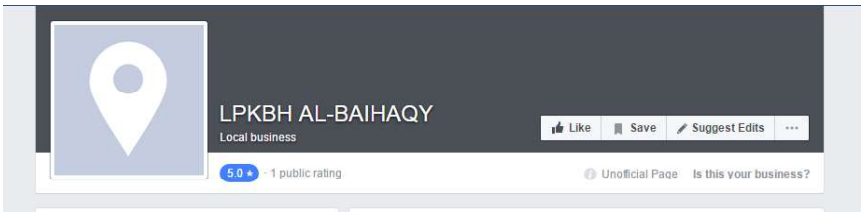
	10. **Lain-lain** Melakukan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh atasan.
Kadiv Bidang Non Litigasi	Memberikan pendidikan dan pencerdasan kepada masyarakat khususnya menyangkut masalah-masalah hukum, guna membuka *acess to justice* kepada masyarakat yang dirasakan jauh dari keadilan.
Kadiv Bidang Litbang	Melaksanakan penelitian dan pengembangan dibidang internal dan eksternal LPKBH.
Kadiv Bidang Perbankan	Bersama bendahara mengatur dalam investasi.
Kadiv Bidang Ortala	Menyiapkan perumusan kebijakan organisasi dibidang kelembagaan dan memfasilitasi dalam berkoordinasi serta evaluasi penyelenggaraan kelembagaan dan tata laksana analisis organisasi serta formasi jabatan.

Tabel 4.6 Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder*

4.4.4 Model Teknologi Informasi (*IT Landscape Modelling*)

Model teknologi informasi digunakan karena beberapa aktivitas dalam sebuah proses bisnis akan dikerjakan dengan bantuan atau menggunakan sistem informasi. Sehingga perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuannya. (Abdulghani & Wisudiawan)

Dalam proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy belum memiliki sistem informasi secara khusus namun penggunaan IT saat ini sebagai sarana mempromosikan segala layanan yang dimiliki dengan menggunakan media social facebook. Official akun pada facebook tujuannya adalah memperkenalkan LPKBH Al-Baihaqy kepada masyarakat umum. Dengan demikian diharapkan masyarakat mengetahui semua layanan-layanan LPKBH Al-Baihaqy.



Gambar 4.13 Official Sosial Media LPKBH Al-Bihaqy

4.5 RACI *Chart*

RACI *chart* merupakan matrik dari seluruh aktivitas dan wewenang yang digunakan untuk membantu organisasi dalam pengambilan keputusan. Berikut ini adalah penjelasan tentang RACI *chart* (ISACA, COBIT 5, 2005):

1. R (*Responsible*): Orang yang melakukan tugas atau pekerjaan.
2. A (*Accountable*): Orang pertama yang bertanggung jawab secara menyeluruh pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memtuskan suatu permasalahan dan orang yang berhak menyetujui atau menolak eksekusi dari sebuah aktivitas (penanggung jawab dan pengambil keputusan).
3. C (*Consulted*): Orang yang memberikan masukan, pendapat atau kontribusi, memberikan umpan (penasehat).
4. I (*Informed*): Orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil keputusan yang diambil, orang yang bertanggung jawab atas tugas.

Pada penelitian ini pemetaan RACI *chart* merupakan teknik dalam mengidentifikasi para pihak yang bertanggung jawab. Berikut ini pemetaan RACI *chart* mengenai tugas, tanggung jawab dan fungsi masing-masing bagian yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy. Hasil dari pemetaan RACI *chart* sebagai berikut:

A. Pemetaan RACI *Chart* Pendaftaran Klien

Aktivitas / Fungsi	Klien	Petugas Pendaftaran	Petugas Loket Pembayaran	Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran	Sekretaris Konsultan
Menemui Petugas Pendaftaran	R	C/A			
Menyerahkan berkas	R	C/A			
Menanyakan status klien	I	R/A			
Menerima berkas pendaftaran		R/A			
Memberikan formulir pendaftaran	I	R/A			
Mengisi formulir pendaftaran	R	A/C			
Menyerahkan formulir yang sudah diisi	R	A			
Menerima berkas berkas dan formulir yang sudah diisi		R/A			
Melakukan pengecekan berkas		R/A			
Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi		R/A			
Melengkapi berkas jika berkas tidak lengkap	R	C/A			
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	R	C/A			
Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	R		C/A		
Menerima kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	I		R/A		
Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	I		R/A		

Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	R			A/I	
Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	R			A/I	
Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	R			A/I	
Mengantri di depan ruangan konsultasi	R				A/I
Menerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel				R/A	
Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel				R/A	
Mempersilahkan klien untuk mengantri di depan ruangan konsultan				R/A	
Mengantarkan berkas yang sudah valid				R/A	
Menerima berkas yang sudah valid					R/A
Memanggil antrian klien	I				R/A

Tabel 4.7 Pemetaan RACI *Chart* Pendaftaran Klien

B. Pemetaan RACI *Chart* Konsultasi Hukum

Aktivitas / Fungsi	Klien	Sekretaris Konsultan	Konsultan	Staff Analisis
Menemui Konsultan	R	I/A		
Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	I	R/A		
Meminta pertimbangan hukum	R	I/A	C	
Memberikan pandangan hukum	I	I	R/A	
Mencatat konsultasi perkara		R/A	C/I	
Memberikan catatan konsultasi		R/A		
Menerima catatan konsultasi				R/A
Menganalisis catatan konsultasi				R/A
Memberikan hasil analisis konsultasi				R/A
Menerima hasil analisis konsultasi			R/A	
Memberikan pertimbangan konsultasi			R/A	
Memberikan hasil pertimbangan konsultasi			R/A	
Menerima hasil pertimbangan konsultasi	R/A			

Tabel 4.8 Pemetaan RACI *Chart* Konsultasi Hukum

C. Pemetaan RACI *Chart* Pemilihan Pernyataan Klien

Aktivitas / Fungsi	Klien	Petugas Pendaftaran	Konsultan	Sekretaris Konsultan	Petugas Pembayaran	Pengacara
Menyatakan setuju perkaranya ditangani	R		A/I			
Membuatkan MoU			R/A			
Menandatangani dan memberi stempel MoU			R/A			
Menyerahkan MoU			R/A			
Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel				R/A		
Menyalin MoU				R/A		
Menyerahkan salinan MoU				R/A		
Menerima salinan MoU			R/A	I/A		
Menyerahkan MoU asli dan salinan MoU			R/A			
Menerima MoU asli dan salinan						
Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka			R/A			
Memberikan kwitansi pembayaran uang muka			R/A			
Menerima kwitansi pembayaran uang muka	R		A			
Membayar uang muka	R				I/A	
Memberi stempel pada kwitansi pembayaran uang muka	I				R/A	
Menyerahkan kwitanasi berstempel					R/A	
Menerima kwitansi berstempel	R				A	
Memantau informasi dari sekretaris konsultan	R		A/C			
Memberi Informasi berupa SMS	I			R/A		

Menerima Informasi berupa SMS	R			A		
Mendatangi LBH kembali	R	I/A				
Menuju ke Petugas Pedaftaran	R	I/A				
Menunjukkan SMS dari Sekretaris Konsultan ke Petugas Pendaftaran	R	I/A				
Meminta klien untuk mengantri	I	R/A				
Mengantri di depan ruang konsultan	R	A		I		
Memanggil antrian	I			R/A		
Menemui Konsultan	R/A					
Menunjukkan bukti SMS, pembayaran uang muka dan berkas	R		A/I			
Menerbitkan surat kuasa	I		R			
Menyerahkan surat kuasa	I		R/A			
Menerima surat kuasa	RA		A			
Menandatangani Surat Kuasa	R					A
Menemui Pengacara	R					A
Memberikan surat kuasa ke Pengacara	R					A
Menerima surat kuasa						R/A
Menandatangani surat kuasa						R/A

Tabel 4.9 Pemetaan RACI *Chart* Pemilihan Pernyataan Klien

D. Pemetaan RACI *Chart* Penaganan Perkara Pidana

Aktivitas / Fungsi	Klien	Pengacara	Kejaksaan	Petugas Pembayaran
Menuju kejaksaan		R/A	C/I	
Mendaftarkan berkas perkara		R/A	C/I	
Menerima bukti pendaftaran		R/A	C/I	
Menanyakan informasi jadwal persidangan		R/A	C/I	
Menerima informasi jadwal persidangan		R/A	C/I	
Menunjukkan bukti penyerahan berkas		R/A	C/I	
Menghadiri persidangan		R/A	C/I	
Membela klien		R/A	C/I	
Menerima hasil putusan		R/A	C/I	
Memberikan hasil putusan		R/A	C/I	
Menerima hasil putusan	R	A	C/I	
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan				R/A
Membayar pelunasan penanganan	R			A
Memberikan stempel kwitansi	I			R/A
Menerima kwitansi berstempel	R			A

Tabel 4.10 Pemetaan RACI *chart* Penaganan Perkara Pidana

E. Pemetaan RACI *Chart* Penaganan Perkara Perdata

Aktivitas / Fungsi	Klien	Pengacara	Pengadilan	Petugas Pembayaran
Mendaftarkan surat gugatan		R/A	I/C	
Melakukan mediasi		R/A	I/C	
Melakukan mediasi	R	A	I/C	
Melanjutkan surat gugatan	R	A	I/C	
Menanyakan jadwal persidangan		R/A	I/C	
Menerima jadwal persidangan		R/A	I/C	
Menghadiri persidangan	R	R	I/C	
Membela klien di persidangan	I	R/A	I/C	
Menerima hasil putusan		R/A	I/C	
Memberikan hasil putusan		R/A	I/C	
Menerima hasil putusan	R	A	I/C	
Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	I			R/A
Membayar pelunasan penanganan	R			A
Memberikan stempel kwitansi				R/A
Menerima kwitansi berstempel	R			A

Tabel 4.11 Pemetaan RACI *chart* Penaganan Perkara Perdata

F. Pemetaan RACI *Chart* Evaluasi

Aktivitas / Fungsi	Pengacara	Konsultan	Staff Analisis
Mencatat hasil akhir putusan	R/A	I	
Merekap nilai kinerja pengacara		R/A	
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter		R/A	
Memberikan rekap kinerja pengacara		R/A	
Menerima hasil rekap kinerja pengacara		I	R/A
Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter			R/A
Menyerahkan hasil rekap kinerja pengacara		I	R/A
Menerima hasil rekap kinerja pengacara		R/A	
Memberikan penghargan pengacara		R/A	
Memberikan penghargan pengacara		R/A	
Menerima Penghargaan	R	A	
Melaksanakan diklat pengacara	R	R/A	

Tabel 4.12 Pemetaan RACI *Chart* Evaluasi