

**PERBAIKAN PROSES BISNIS TENTANG LAYANAN DI BIDANG
PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DINAS PENDIDIKAN
KOTA BLITAR MENGGUNAKAN TEKNIK ESIA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Patrisia Anggi Anugrah Wardani

NIM: 125150400111040



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

PENGESAHAN

Perbaikan Proses Bisnis Tentang Layanan di Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan Kota Blitar Menggunakan Teknik ESIA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Patrisia Anggi Anugrah Wardani

NIM: 125150400111040

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
2 Februari 2017

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D

NIK: 2010067407191001

Satrio Agung W., S.Kom, M.Kom

NIP: 198605212012121001

Mengetahui

Ketua Jurusan **Sistem Informasi**

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T.

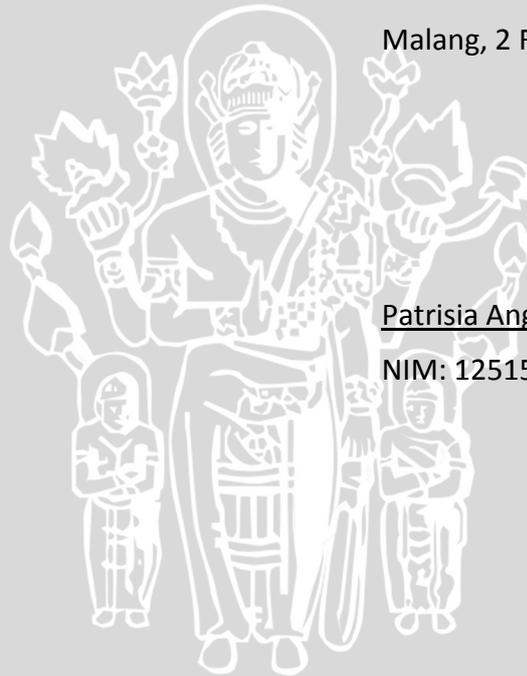
NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

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

Malang, 2 Februari 2017



Patrisia Anggi Anugrah .W

NIM: 125150400111040

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Perbaikan Proses Bisnis Tentang Layanan di Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Dinas Pendidikan Kota Blitar Menggunakan Teknik ESIA”* ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Komputer, sehingga dalam proses mengerjakannya, tentu tidak sedikit hambatan yang penulis alami dan merupakan sebuah perjuangan bagi penulis untuk menyelesaikannya. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis sangat menghargai pihak-pihak yang sudah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Yth. Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D. Selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu dengan ramah mengarahkan, memberi semangat, dan memberikan saran yang terbaik selama penulis pengerjaan skripsi ini,
2. Yth. Bapak Satrio Agung W., S.Kom, M.Kom. Selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar mendengarkan keluh kesah dan memberikan solusi terbaik untuk penulis selama pengerjaan skripsi ini,
3. Yth. Bapak Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI. Selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan motivasi, doa, dan nasihat untuk dapat meningkatkan nilai semester dan lulus dengan baik,
4. Yth. Bapak Suprpto, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer,
5. Yth. Bapak Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer,
6. Yth. Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar yang sudah bersedia bekerjasama dalam penelitian ini,
7. Bapak Petrus Basuki dan Ibu Maria Wartini selaku orang tua penulis beserta keluarga yang selalu memberi nasehat, doa yang berlimpah, senantiasa mendukung terselesainya studi, dan dukungan dalam bentuk materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
8. Dhimas Pamungkas, Evi Nur Musliati, Wulan Septiani, Latiful Auliya, Brilliant Chindy, Bella Pertiwi, dan Mukhammad Iqbal Abu Dafi sebagai rekan seperjuangan yang selalu memberikan semangat, menemani, dan mendukung penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini,
9. Rekan-rekan satu kost Annabelle dan Arko 36 yang memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,
10. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2012 yang selalu memberi dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer,

11. Semua pihak yang membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar di masa yang akan datang, penelitian ini dapat lebih disempurnakan lagi dengan penelitian-penelitian berikutnya. Penulis juga berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang menggunakannya. Tuhan memberkati.

Malang, 2 Februari 2017

Penulis

patriciaanggi@gmail.com



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai dampak yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kinerja selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : tata cara pelayanan dan disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) yang sangat berkaitan dengan kepentingan masyarakat khususnya dalam bidang pendidikan dengan sistem pelayanan operasional yang dirasa kurang efektif. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui model proses bisnis saat ini di bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar menggunakan BPMN yang dapat digunakan untuk memahami alur proses bisnis saat ini dan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan. (2) untuk melakukan perbaikan proses bisnis saat ini dengan menggunakan teknik ESIA. (3) untuk mengetahui hasil perbandingan model proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan pada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan metode *brainstorming*. Setelah data terkumpul, data dianalisa dengan cara: (1) Memodelkan dan Simulasi Proses Bisnis Saat Ini, (2) Analisis Proses Bisnis Saat Ini, (3) Perbaikan Proses Bisnis Saat Ini.

Kesimpulan yang diperoleh menunjukkan (1) model proses bisnis saat ini di bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar meliputi permohonan mutasi, permohonan ijazah hilang atau rusak, penerimaan peserta didik baru (PPDB), pembinaan bakat minat, persiapan Ujian Nasional, dan pengembangan mental kepribadian. (2) perbaikan proses bisnis dengan menggunakan teknik ESIA menghasilkan proses bisnis menjadi efektif yaitu prosesnya menjadi lebih cepat dari sebelumnya. (3) hasil perbandingan menunjukkan proses bisnis usulan lebih efektif dalam waktu pelayanan.

Kata kunci: Proses Bisnis, BPMN, Perbaikan, Pemodelan, Simulasi, ESIA

ABSTRACT

Public service is one of the important tasks that can not be ignored by the local government because if the service component stagnation, then it almost certainly will affect all sectors of congestion. Therefore, there should be good planning and even necessary in the public service standards formulated in accordance with the authority granted by the central government to local governments. Improved performance of public service will have far-reaching implications, especially in the level of public confidence in the government, while the lack of good performance has become one of the important factors leading to a crisis of public confidence in the government. Community service given by government officials are often prone to complicated like: ordinance of services, and work discipline. This affects the quality of public services in the area. The research was conducted at the Department of Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) which is closely related to the interests of society, especially in the field of education with the system operational services were deemed less effective. Community service can be considered effective if people get the ease of service with short procedures, rapid, precise and satisfactory.

The purpose of this study are: (1) To determine the current business process model in the Department of Dikdasmen using BPMN that can be used to understand the flow of current business processes and as a basis for improvement. (2) to assess the current business process improvement using techniques ESIA. (3) to determine the results of the comparison model of current business processes and business process proposed in department of Dikdasmen.

Techniques of data collection using interviews and brainstorming method. Once the data is collected, the data is analyzed by: (1) Business Process Modeling and Simulation of Current, (2) Business Process Analysis Current, (3) Business Process Improvement Current.

The conclusion shows (1) business process model is currently in the Department of Dikdasmen include a request mutation, the petition diploma lost or damaged, the acceptance of new students (PPDB), coaching talent interests, preparation of National Examination and mental development of personality. (2) the improvement of business processes by using techniques ESIA generate effective business processes into which the process becomes faster than ever before. (3) the results of the business process proposed processes more effective in service time.

Keywords: *Business Process, BPMN, Improvement, Modeling, Simulation, ESIA*

DAFTAR ISI

PERBAIKAN PROSES BISNIS TENTANG LAYANAN DI BIDANG PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DINAS PENDIDIKAN KOTA BLITAR MENGGUNAKAN TEKNIK ESIA	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.4.1 Bagi Organisasi	3
1.4.2 Bagi Penulis	3
1.4.3 Bagi Pembaca	4
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Proses Bisnis.....	8
2.3 BPMN (<i>Business Process Model and Notation</i>)	8
2.3.1 Pengenalan BPMN.....	8
2.3.2 Elemen-elemen BPMN	8
2.4 Simulasi Proses Bisnis	12
2.5 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	13

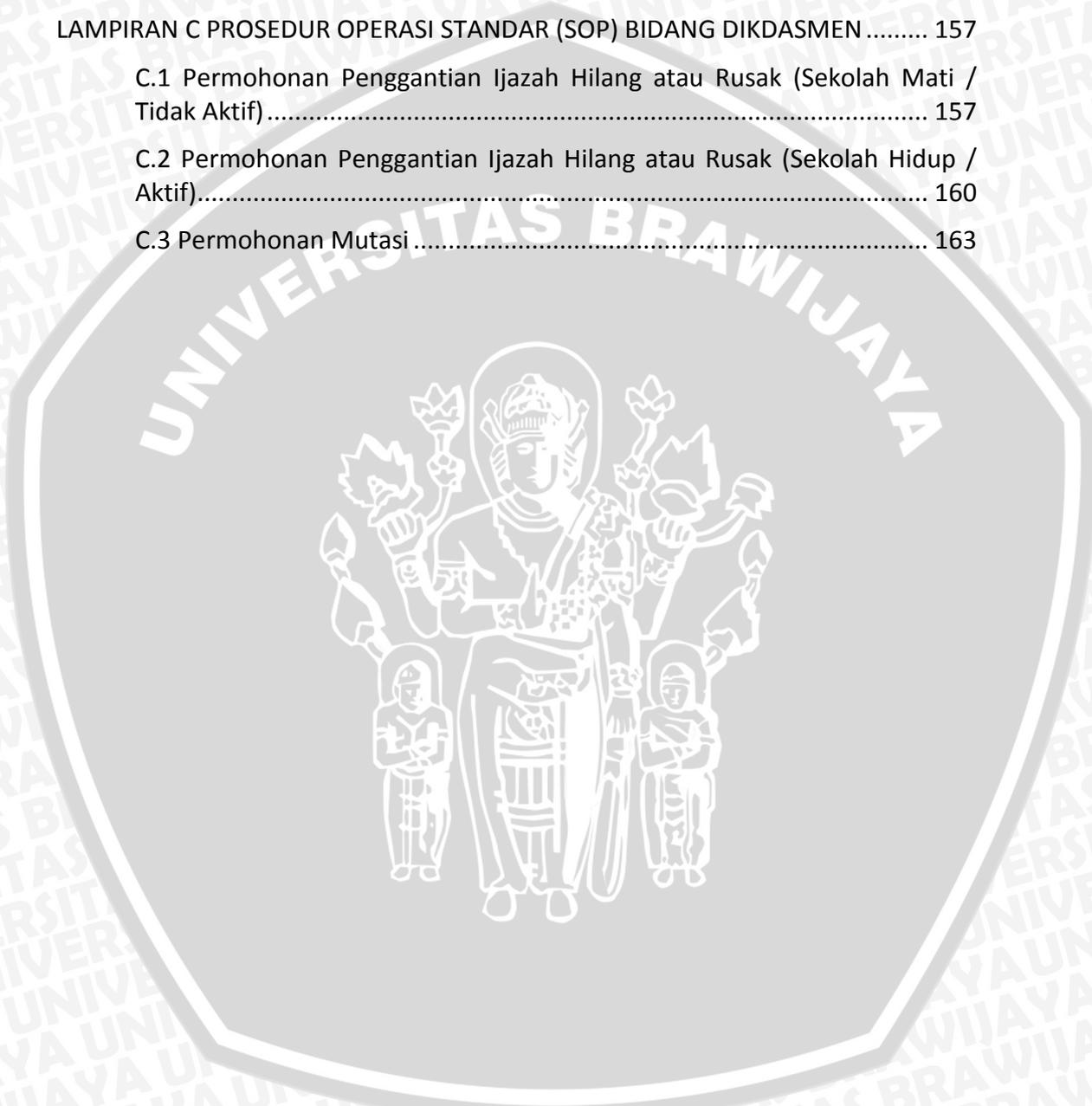
2.5.1 Memahami Pemangku Kepentingan dan Arah Strategi Organisasi	15
2.5.2 Memahami Proses Bisnis Saat Ini	15
2.5.3 Membuat <i>Road Map</i> Perbaikan Proses Bisnis	16
2.5.4 <i>Toolbox</i> Perbaikan Proses Bisnis	17
2.6 <i>Bizagi Modeler</i>	20
BAB 3 METODOLOGI	21
3.1 Studi Literatur	22
3.2 Mengumpulkan Data	22
3.2.1 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.3 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Memodelkan dan Simulasi Proses Bisnis Saat Ini	24
3.4 Analisis Proses Bisnis Saat Ini	24
3.5 Perbaikan Proses Bisnis Saat Ini	24
3.6 Memodelkan dan Simulasi Proses Bisnis Usulan	25
3.7 Menarik Kesimpulan	25
BAB 4 PEMODELAN DAN SIMULASI PROSES BISNIS SAAT INI	26
4.1 Memahami Pemangku Kepentingan dan Arah Strategi Organisasi	26
4.1.1 Profil Organisasi	26
4.1.2 Pemangku Kepentingan Organisasi	28
4.1.3 Ekspektasi Pemangku Kepentingan Organisasi Tentang Perbaikan	31
4.2 Memahami Proses Bisnis Saat Ini	31
4.2.1 Persiapan Ujian Nasional (UNAS)	32
4.2.2 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	35
4.2.3 Pembinaan Bakat Minat	38
4.2.4 Pengembangan Mental Kepribadian	39
4.2.5 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	42
4.2.6 Permohonan Mutasi	49
4.3 Simulasi Model Proses Bisnis Saat Ini	53
4.3.1 Simulasi Model Proses Bisnis Persiapan Ujian Nasional (UNAS)	53



4.3.2 Simulasi Model Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).....	56
4.3.3 Simulasi Model Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat	60
4.3.4 Simulasi Model Proses Bisnis Pengembangan Mental Kepribadian	64
4.3.5 Simulasi Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak.....	68
4.3.6 Simulasi Model Proses Bisnis Permohonan Mutasi	83
4.4 Membuat <i>Road Map</i> Perbaikan Proses Bisnis.....	87
BAB 5 PERBAIKAN PROSES BISNIS SAAT INI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS USULAN	91
5.1 Perbaikan Proses Bisnis	91
5.1.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	91
5.1.2 Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	98
5.1.3 Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	101
5.2 Pemodelan Proses Bisnis Usulan	103
5.2.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	103
5.2.2 Permohonan Mutasi	109
5.2.3 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	111
5.3 Simulasi Model Proses Bisnis Usulan.....	113
5.3.1 Proses Bisnis Usulan Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak....	113
5.3.2 Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi.....	124
5.3.3 Proses Bisnis Usulan PPDB	128
5.4 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Saat ini dan Proses Bisnis Usulan	133
5.4.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	133
5.4.2 Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	136
5.4.3 Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	137
BAB 6 PENUTUP	139
6.1 Kesimpulan.....	139
6.2 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA.....	140



LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	141
A.1 WAWANCARA.....	141
LAMPIRAN B HASIL <i>BRAINSTORMING</i>	152
<i>B.1 BRAINSTORMING</i>	152
LAMPIRAN C PROSEDUR OPERASI STANDAR (SOP) BIDANG DIKDASMEN.....	157
C.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	157
C.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	160
C.3 Permohonan Mutasi.....	163



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan Propinsi.....	54
Tabel 4.2 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada <i>Pool</i> Sekolah	54
Tabel 4.3 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	55
Tabel 4.4 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS	56
Tabel 4.5 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Dikdasmen	57
Tabel 4.6 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Sekolah.....	58
Tabel 4.7 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Pihak Ketiga.....	59
Tabel 4.9 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan Propinsi	60
Tabel 4.10 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).....	60
Tabel 4.11 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan	61
Tabel 4.12 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan Propinsi	62
Tabel 4.13 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	62
Tabel 4.14 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada <i>Pool</i> Sekolah	63
Tabel 4.15 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat Saat Ini.....	64
Tabel 4.16 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	65
Tabel 4.17 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada <i>Pool</i> Sekolah	67

Tabel 4.18 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada <i>Pool</i> Sekolah	67
Tabel 4.19 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian.....	68
Tabel 4.20 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Dikdasmen	69
Tabel 4.21 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Pemohon	73
Tabel 4.22 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan.....	74
Tabel 4.23 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)	75
Tabel 4.24 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>Pool</i> Pemohon	76
Tabel 4.25 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	77
Tabel 4.26 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan.....	80
Tabel 4.27 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>Pool</i> Sekolah	81
Tabel 4.28 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> pada Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)	82
Tabel 4.29 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Permohonan Mutasi pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	84
Tabel 4.30 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Permohonan Mutasi pada <i>Pool</i> Pemohon.....	86
Tabel 4.31 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> pada Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Mutasi	87
Tabel 4.32 Penilaian Matriks Criteria Testing	89
Tabel 4.33 Hasil Penilaian dengan Pemangku Kepentingan	89
Tabel 4.34 Matriks <i>Criteria Testing</i> untuk Bidang Dikdasmen.....	90



Tabel 5.1 Tahap <i>Eliminate</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	91
Tabel 5.2 Tahap <i>Simplify</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	92
Tabel 5.3 Tahap <i>Integration</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	93
Tabel 5.4 Tahap <i>Automate</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	94
Tabel 5.5 Tahap <i>Eliminate</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	95
Tabel 5.6 Tahap <i>Simplify</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	96
Tabel 5.7 Tahap <i>Integration</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	97
Tabel 5.8 Tahap <i>Automate</i> Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	98
Tabel 5.9 Tahap <i>Eliminate</i> Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	99
Tabel 5.10 Tahap <i>Simplify</i> Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	99
Tabel 5.11 Tahap <i>Integration</i> Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	100
Tabel 5.12 Tahap <i>Automate</i> Proses Bisnis Permohonan Mutasi.....	100
Tabel 5.13 Tahap <i>Eliminate</i> Proses Bisnis PPDB.....	101
Tabel 5.14 Tahap <i>Simplify</i> Proses Bisnis PPDB.....	101
Tabel 5.15 Tahap <i>Integrate</i> Proses Bisnis PPDB.....	102
Tabel 5.16 Tahap <i>Automate</i> Proses Bisnis PPDB.....	103
Tabel 5.17 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Pemohon.....	114
Tabel 5.18 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Dikdasmen.....	115
Tabel 5.19 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan.....	116
Tabel 5.20 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> pada Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	117



Tabel 5.21 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>pool</i> Dinas Pendidikan	118
Tabel 5.22 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>pool</i> Pemohon	119
Tabel 5.23 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>pool</i> Dikdasmen.....	120
Tabel 5.24 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada <i>pool</i> Sekolah	122
Tabel 5.25 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	124
Tabel 5.26 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi pada <i>pool</i> Dikdasmen.....	125
Tabel 5.27 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi pada <i>pool</i> Pemohon.....	127
Tabel 5.28 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi	128
Tabel 5.29 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Dikdasmen	129
Tabel 5.30 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Dinas Pendidikan	130
Tabel 5.31 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada <i>Pool</i> Pihak Ketiga.....	131
Tabel 5.32 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan PPDB pada <i>pool</i> Sekolah	131
Tabel 5.33 Hasil Simulasi <i>Process Validation</i> dan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Usulan PPDB pada <i>pool</i> Dinas Pendidikan Propinsi	132
Tabel 5.34 Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> pada Proses Bisnis Usulan PPDB... ..	133
Tabel 5.35 Hasil Perbandingan <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)	133
Tabel 5.36 Hasil Perbandingan <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	134



Tabel 5.37 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)..... 135

Tabel 5.38 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) 135

Tabel 5.39 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi..... 136

Tabel 5.40 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi 137

Tabel 5.41 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi..... 137

Tabel 5.42 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan PPDB..... 138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Event</i>	9
Gambar 2.2 <i>Activity</i>	9
Gambar 2.3 <i>Gateway</i>	9
Gambar 2.4 <i>Sequence Flow</i>	10
Gambar 2.5 <i>Message Flow</i>	10
Gambar 2.6 <i>Association</i>	10
Gambar 2.7 <i>Pool dan Lane</i>	11
Gambar 2.8 <i>Artifacts</i>	12
Gambar 2.9 Fokus Area teknik ESIA.....	20
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bidang Dikdasmen.....	28
Gambar 4.2 Model Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS.....	33
Gambar 4.3 Sub Proses Membuat SK	34
Gambar 4.4 Sub Proses Membuat Undangan.....	35
Gambar 4.5 Model Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Saat Ini	37
Gambar 4.6 Model Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat Saat Ini.....	39
Gambar 4.7 Model Proses Bisnis Pengembangan Mental Kepribadian Saat Ini... 41	
Gambar 4.8 Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) Saat Ini.....	45
Gambar 4.9 Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) Saat Ini	48
Gambar 4.10 Model Proses Bisnis Permohonan Mutasi Saat Ini.....	52
Gambar 5.1 Model Proses Bisnis Usulan Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	105
Gambar 5.2 Model Proses Bisnis Usulan Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)	108
Gambar 5.3 Model Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi	110
Gambar 5.4 Model Proses Bisnis Usulan PPDB.....	112

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	141
A.1 WAWANCARA.....	141
LAMPIRAN B HASIL <i>BRAINSTORMING</i>	152
<i>B.1 BRAINSTORMING</i>	152
LAMPIRAN C PROSEDUR OPERASI STANDAR (SOP) BIDANG DIKDASMEN	157
C.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif).....	157
C.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif).....	160
C.3 Permohonan Mutasi	163



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sejalan dengan Pembukaan UUD 1945, tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. Dalam usaha itu, berbagai jenjang pendidikan telah didirikan baik oleh pemerintah atau swasta untuk mengembangkan sistem pendidikan di Indonesia. Instansi pemerintah yang bertanggung jawab mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan pendidikan di Indonesia adalah Dinas Pendidikan. Di semua daerah Indonesia, didirikan Kantor Dinas Pendidikan untuk mengelola sekolah-sekolah yang ada di daerah masing-masing.

Dinas Pendidikan Kota Blitar bertanggung jawab terhadap sekolah-sekolah di Kota Blitar. Dinas Pendidikan Kota Blitar memiliki bidang-bidang yaitu bidang Bina program, Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Pendidikan Non Formal (PNF) dan Kesiswaan, dan Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen). Setiap bidang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang dibentuk untuk menangani sekolah-sekolah yang ada di Kota Blitar. Dikdasmen adalah bidang yang menangani Sekolah Dasar (SD) / Madrasah Ibtidaiyah (MI), Sekolah Menengah Pertama (SMP) / Madrasah Tsanawiyah (MTs), Sekolah Menengah Atas (SMA) / Madrasah Aliyah (MA), dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Menurut Weske (2007), definisi proses bisnis berdasarkan karakteristiknya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan organisasi dan lingkungan teknis. Kegiatan ini bersama-sama dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis. Setiap proses bisnis diberlakukan oleh satu organisasi, tetapi juga mungkin dapat dilakukan dalam interaksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain. Di bidang Dikdasmen, terdapat beberapa proses bisnis berupa layanan untuk sekolah-sekolah, seperti Persiapan Ujian Nasional (UNAS), Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Pembinaan Bakat Minat, Pengembangan Mental Kepribadian, Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak, dan Permohonan Mutasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dan data yang diperoleh penulis dari pihak bidang Dikdasmen, dalam pelaksanaan proses bisnis, ketidakhadiran salah satu atau beberapa pelaksana proses bisnis dapat menyebabkan pelaksanaan proses bisnis tidak efisien dan munculnya ketidakpastian selesainya proses bisnis. Selain itu, berkas yang membutuhkan pengesahan pejabat di luar bidang Dikdasmen diletakkan di ruangan pejabat yang bersangkutan ketika pejabat yang berwenang tidak di tempat, namun, pihak Dikdasmen tidak dapat mengetahui apakah berkas tersebut sudah diberi pengesahan atau belum, sehingga harus memeriksa secara rutin untuk dapat mengambil berkas kembali. Hal ini menyebabkan waktu dan tenaga yang

dibutuhkan bertambah. Ketidakpastian proses bisnis terutama yang melibatkan pemohon atau pelanggan, dapat mempengaruhi nilai dari layanan itu sendiri, seperti jika terjadi ketidakpuasan pemohon atau pelanggan terhadap pelayanan yang ada bahkan krisis kepercayaan masyarakat pada pelayanan publik terutama bidang pendidikan. Seperti pada proses bisnis Permohonan Mutasi yang melibatkan pemohon, Permohonan Mutasi merupakan proses bisnis untuk melayani pemohon yang ingin mutasi / pindah sekolah. Ketika penulis mencoba bertanya tentang kepastian waktu selesai, staf Dikdasmen tidak dapat menjelaskan secara pasti berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan tersebut, karena tergantung pada kehadiran Kepala Bidang sebagai pejabat yang berwenang untuk mengesahkan. Jika Kepala Bidang hadir, permohonan mutasi bisa langsung diproses / diambil hari itu juga. Namun, jika Kepala Bidang tidak hadir, maka permohonan mutasi belum bisa diproses karena harus menunggu atasan. Ketidakpastian tersebut juga terjadi pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak. Karena masalah tersebut, maka akan terjadi aktivitas menunggu yang membuat proses menjadi tidak efisien karena akan ada waktu yang terbuang dan mungkin akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga dapat dikatakan tidak efektif, serta mengakibatkan tugas yang menumpuk. Jika ada tugas yang menumpuk, tenaga yang dibutuhkan juga besar, bisa saja staf yang mungkin tidak bertugas melakukan bagian kesiswaan akan ikut membantu tugas bagian kesiswaan. Hal ini dapat menyebabkan prosedur proses bisnis menjadi tidak jelas.

Masalah lain yang terjadi adalah adanya aktivitas-aktivitas yang sama namun dilakukan secara berulang menyebabkan adanya pertambahan waktu dan tenaga. Seperti mengecek berkas permohonan yang dilaksanakan oleh Staf dan Kepala Seksi pada proses bisnis Permohonan Mutasi dan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak.

Karena adanya permasalahan-permasalahan itulah maka perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan proses bisnis yang sudah ada di Bidang Dikdasmen agar proses bisnis jelas dan efisien. Untuk melakukan perbaikan, diperlukan pemodelan proses bisnis guna memudahkan pemahaman alur proses secara terintegrasi. Pemodelan proses bisnis akan menghasilkan model proses bisnis. Penulis menggunakan sebuah notasi untuk memodelkan proses bisnis yaitu dengan menggunakan *Business Process Modelling and Notation* (BPMN). Setelah memodelkan proses bisnis, penulis akan melakukan analisis untuk mengetahui proses bisnis mana yang perlu diperbaiki agar dapat menghasilkan proses bisnis usulan yang lebih efisien namun dapat mencapai tujuan dengan maksimal. Kemudian, penulis akan melakukan perbaikan proses bisnis saat ini dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Oleh karena itu, fokus dari perbaikan proses bisnis pada penelitian ini adalah nilai tambah organisasi pada proses layanan terhadap pelanggan serta mengurangi waktu atau usaha yang terbuang. Untuk mengetahui aktivitas-aktivitas dalam proses bisnis yang perlu diperbaiki, penulis menggunakan teknik ESIA (*Eliminate, Simplify, Integrate, Automate*). Teknik ESIA menjadi jembatan untuk membuat

hasil akhir dari penelitian ini yaitu pemodelan proses bisnis usulan beserta hasil simulasi proses bisnis usulan di bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dengan permasalahan yang sudah diuraikan pada sub bab satu satu, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model proses bisnis saat ini pada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar?
2. Bagaimana model proses bisnis usulan pada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar?
3. Bagaimana hasil perbandingan model proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan pada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan model proses bisnis saat ini di bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar menggunakan BPMN yang dapat digunakan untuk memahami alur proses bisnis saat ini dan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan.
2. Melakukan perbaikan proses bisnis saat ini dengan menggunakan teknik ESIA.
3. Menghasilkan model proses bisnis usulan di bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan meyimulasikan model proses bisnis usulan yang telah dibuat.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Organisasi

1. Dapat lebih memahami proses bisnisnya dengan baik sesuai dengan tugas dan perannya,
2. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan untuk evaluasi atau perbaikan proses bisnis yang lebih baik di masa mendatang,
3. Dapat lebih memahami tentang pentingnya perbaikan proses bisnis.

1.4.2 Bagi Penulis

1. Dapat menambah pengetahuan tentang pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN serta manfaatnya,
2. Dapat menambah kemampuan untuk memodelkan proses bisnis dengan menggunakan *Bizagi Modeler*.
3. Dapat lebih memahami cara untuk melakukan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan BPI,
4. Dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari pada dunia kerja.

1.4.3 Bagi Pembaca

1. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya,
2. Dapat menambah pengetahuan tentang pemodelan dan bagaimana melakukan perbaikan proses bisnis dengan BPI.

1.5 Batasan masalah

Penulis membatasi beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu:

1. Proses bisnis yang dimodelkan dan dianalisis hanya mencakup proses bisnis yang ada pada seksi Kurikulum dan Kesiswaan, tidak mencakup seksi Sarana dan Prasarana dikarenakan terbatasnya izin akses data oleh penulis berdasarkan aturan dari Bidang Dikasmen.
2. Informasi tentang proses bisnis dan data penelitian, penulis dapatkan dari hasil wawancara dan metode *brainstorming* kepada pihak Bidang Dikdasmen.
3. Pemodelan dan simulasi model proses bisnis BPMN dilakukan dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler 2.9.
4. Simulasi model proses bisnis dilakukan dengan hanya melalui 3 level simulasi dari 4 level simulasi Bizagi Modeler karena hasil simulasi waktu dan pemanfaatan *resource* sudah dapat diketahui dengan hanya melalui 3 level saja yang dibutuhkan untuk perbandingan pada hasil simulasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dokumen penelitian ini dibagi dalam 6 bab, yaitu dari bab 1 Pendahuluan sampai dengan Bab 6 Penutup. Dalam sub bab ini akan dijelaskan uraian tentang deskripsi singkat dari masing-masing bab. Bab-bab dalam dokumen ini dibagi dalam beberapa sub bab. Diharapkan isi sub bab ini dapat membantu pembaca dalam memahami sistematika penulisan skripsi ini. Berikut adalah uraian bab-bab yang ada dalam dokumen ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan batasan masalah diadakannya penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab 2 Berisi uraian tentang pengertian proses bisnis, pemodelan proses bisnis, pengenalan BPMN, penjelasan ESIA, dan aplikasi *Bizagi Modeler*.

BAB 3 METODOLOGI

Bab 3 berisi cara sistematis untuk menyelesaikan masalah penelitian. Memuat berbagai langkah yang digunakan oleh penulis dari awal hingga menyelesaikan penelitian, beserta uraian kegiatannya.

BAB 4 PEMODELAN DAN SIMULASI PROSES BISNIS SAAT INI

Bab 4 berisi pembahasan mengenai pemodelan, hasil simulasi dan analisis perbaikan proses bisnis saat ini.

BAB 5 PEMODELAN DAN ANALISIS PROSES BISNIS USULAN

Bab 5 berisi pembahasan yang menjelaskan tentang perbaikan proses bisnis saat ini menggunakan teknik ESIA, pemodelan proses dan hasil simulasi proses bisnis usulan.

BAB 6 PENUTUP

Bab 6 berisi kesimpulan dan saran dari penelitian skripsi yang telah dilakukan.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi literatur dengan menggunakan beberapa penelitian sebelumnya mengenai topik pemodelan dan perbaikan proses bisnis sebagai referensi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Literatur yang sudah penulis peroleh berupa jurnal yang berisi teori-teori dan penelitian yang sudah dilakukan sebelum penulis melakukan penelitian ini. Jurnal-jurnal inilah yang membantu penulis memahami topik mengenai proses bisnis dan cara untuk melakukan perbaikan.

Penelitian yang pertama yaitu jurnal yang penulis dapatkan secara *online* yaitu jurnal oleh Valentina Russo, Maria Ciampi, dan Massimo Esposito (2015) yang berjudul "*A Business Process Model for Integrated Home Care*". Untuk selanjutnya, pembuat jurnal yang bersangkutan akan disebut peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melihat permasalahan di *Integrated Home Care (IHC)* yang merupakan tempat alternatif untuk menyediakan perawatan kesehatan dan sosial atau Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Peneliti menganggap bahwa di beberapa Negara di Eropa termasuk Italia, memiliki tingkat yang rendah dalam hal koordinasi dan perawatan dikarenakan kurangnya presisi dalam mendefinisikan tujuan dan aktor yang terlibat. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis proses yang ada pada Puskesmas di Italia dan mengusulkan model proses bisnis Puskesmas menggunakan *Business Process Modeling and Notation (BPMN)*. Setelah peneliti melakukan analisis, hasil dari penelitian ini adalah model proses bisnis baru termasuk mendefinisikan aktor yang terlibat, kegiatan, dan interaksinya dengan menggunakan BPMN.

Penelitian kedua yang sebelumnya sudah ada yaitu penelitian oleh Pornthipa Ongkunaruk (2015), dengan jurnal yang didapatkan peneliti secara *online* berjudul "*Business Process Analysis And Improvement For A Raw Milk Collection Centre In Thailand*". Di dalam jurnal ini, menurut peneliti, Thailand memiliki tingkat mengkonsumsi susu yang rendah, maka dari itu pemerintah Thailand memiliki program untuk mempromosikan susu di sekolah-sekolah dasar sejak tahun 1992. Sejak dilaksanakan program tersebut, petani susu lah yang memasok kebutuhan susu di sekolah-sekolah. Peneliti mempelajari rantai pasokan susu tersebut dan melakukan analisa proses bisnis dari petani susu, kolektor sampai ke sekolah serta mengusulkan perbaikan proses bisnis agar lebih efisien. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menyajikan model proses bisnis usulan berdasarkan *Integration Definition language 0 (IDEF0)* level 0 dan level 1 serta analisis permasalahan dan cara mengatasinya.

Penelitian ketiga adalah jurnal yang penulis dapatkan dari situs jurnal *online*. Yaitu penelitian oleh Jorge Saldivar, Carla Vairetti, Carlos Rodriguez, Florian Daniel, Fabio Casati, dan Rosa Alarcon (2015), judul penelitian ini adalah "*Analysis and Improvement of Business Process Models using Spreadsheets*". Latar belakang peneliti membuat jurnal ini karena kurangnya instrumen yang

cocok bagi para analis proses bisnis. Tujuan dari jurnal ini yaitu menyediakan instrumen-instrumen yang cocok untuk menganalisis proses bisnis. Bagi peneliti, proses bisnis itu jarang dianalisis dahulu sebelum dirilis ke pengguna misalnya karyawan atau agen, setidaknya bukan keseluruhannya, berbeda dengan perangkat lunak. Peneliti menggunakan paradigma *spreadsheet* untuk menganalisa proses bisnis, seperti menulis metrik dan pernyataan, menjalankan analisis kinerja dan verifikasi, melaporkan hasil, dan menerapkan *tools* berbasis *spreadsheet* untuk analisis proses bisnis.

Yang keempat, penulis juga mendapatkan jurnal secara *online* oleh Andrea Sujova dan Katarina Marcinekova (2015) berjudul "*Improvement of Business Processes – a Research Study in Wood-processing Companies of Slovakia*". Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi kasus di perusahaan pengolahan kayu di Slovakia. Peneliti mengungkapkan bahwa kompetisi perusahaan kayu dan furnitur di pasaran sangat kuat, maka dari itu, sebuah perusahaan harus memperhatikan tidak hanya kualitas produk tetapi juga kualitas dan kinerja proses bisnis internal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meringkas pengetahuan teoritis di bidang perbaikan proses bisnis dan menganalisis bagaimana masalah ini diselesaikan dengan studi kasus pada perusahaan pengolahan kayu dari Slovakia tersebut. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan data yang didapatkan dari kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen proses diimplementasikan terutama di perusahaan besar dengan produksi yang menumpuk.

Penelitian yang kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Elvira Noron, Gabriel Chavira, Jorge Orozco, dan Juan Pablo Soto (2015). Jurnal hasil penelitian ini juga penulis dapatkan dari situs penyedia jurnal secara *online*. Jurnal ini berjudul "*Toward a Framework for Evaluating Usability of Business Process Models with BPMN in Health Sector*". Peneliti menganggap bahwa pentingnya analisis, pemodelan dan pengelolaan proses bisnis tidak terbatas pada sektor usaha tertentu, namun juga di bidang manajemen kesehatan, proses di institusi kesehatan juga dasar untuk mengambil keputusan yang fokus pada pencapaian tujuan mereka yaitu memberikan bantuan medis yang berkualitas. Apalagi, proses bisnis di rumah sakit sangat kompleks dan bervariasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *usability* dari proses bisnis rumah sakit yang dimodelkan dengan BPMN, dan mengacu pada *usability* sebagai atribut kualitas perangkat lunak sesuai dengan standar ISO / IEC 9126 [17]. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pihak lain yang bekerja sama dengan rumah sakit dengan memodelkan proses bisnis mereka menggunakan BPMN. Hasil dari penelitian ini yaitu usulan perbaikan dan mengembangkan kerangka kerja yang memungkinkan untuk mengevaluasi *usability* dari model proses dari sisi pengguna.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah disebutkan, terdapat topik pada jurnal yang memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu memodelkan proses bisnis menggunakan *BPMN*, namun dengan studi kasus yang berbeda. Jurnal-jurnal tersebut juga memiliki fokus area yang sama yaitu dalam

hal peningkatan proses bisnis dengan tujuan memperoleh proses bisnis yang lebih baik menggunakan metode yang berbeda-beda.

2.2 Proses Bisnis

Menurut Weske (2007) dalam bukunya yang berjudul "*Business Process Management : Concepts, Language, Architectures*", definisi proses bisnis berdasarkan karakteristiknya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan organisasi dan lingkungan teknis. Kegiatan ini bersama-sama dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis. Setiap proses bisnis diberlakukan oleh satu organisasi, tetapi juga mungkin dapat dilakukan dalam interaksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain.

Menurut Andersen (2007) yang memiliki pemikiran sejalan dengan *Porter's Value Chain*, proses bisnis dibagi menjadi proses utama dan proses pendukung. Penjelasan adalah sebagai berikut:

1. Proses utama merupakan pusat dan proses menciptakan nilai dari sebuah organisasi. Proses utama dijalankan langsung melalui organisasi.
2. Proses pendukung tidak menciptakan nilai proses secara langsung, melainkan kegiatan yang diperlukan untuk mendukung proses-proses utama. Proses pendukung juga sangat penting, karena bagaimanapun juga terbukti bahwa proses utama tidak bisa dijalankan tanpa proses pendukung.

2.3 BPMN (*Business Process Model and Notation*)

Dalam sub bab ini akan diuraikan tentang penjelasan BPMN. Penulis memilih BPMN sebagai notasi untuk memodelkan proses bisnis karena dari segi grafik mudah untuk dipelajari khususnya untuk pemangku kepentingan.

2.3.1 Pengenalan BPMN

Menurut Stephen A. White dalam papernya yang berjudul *Introduction to BPMN, Management Process Business Initiative* (BPMI) telah mengembangkan standar *Business Process Modeling and Notation* (BPMN). Spesifikasi BPMN 1.0 dirilis ke publik pada bulan Mei 2004. Spesifikasi ini mewakili lebih dari dua tahun usaha oleh BPMI Notation Working Group. Tujuan utama dari upaya BPMN ini adalah untuk memberikan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis dari analisis bisnis yang menciptakan konsep awal suatu proses, pengembang teknis dan untuk orang-orang bisnis yang akan mengelola serta memantau proses tersebut.

2.3.2 Elemen-elemen BPMN

Di dalam BPMN, ada elemen-elemen yaitu *Flow Objects*, *Connecting Objects*, *Swimlanes*, dan *Artifacts*.

2.3.2.1 *Flow Objects*

Memiliki tiga elemen inti yang merupakan *Flow Objects* yaitu:

1. *Event*

Event digambarkan dengan lingkaran. *Event* adalah sesuatu yang terjadi selama proses bisnis. *Event* mempengaruhi aliran proses dan biasanya memiliki pemicu / penyebab atau dampak / hasil. *Event* ini memungkinkan penanda internal untuk membedakan penyebab atau hasil yang berbeda. Simbol *Event* dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Event

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

2. *Activity*

Activity digambarkan oleh persegi panjang dengan sudut melengkung adalah istilah untuk kegiatan perusahaan. Jenis-jenis *Activity* adalah *Task* dan *Sub-Process*. *Sub-Process* dibedakan dengan tanda plus kecil di tengah bawah persegi panjang. Simbol *Activity* dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Activity

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

3. *Gateway*

Gateway digambarkan dengan *diamond* (berlian) / ketupat. *Gateway* menjelaskan mengenai percabangan dan penggabungan dari *path* yang ada. Simbol *Gateway* dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Gateway

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

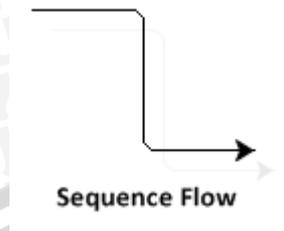
2.3.2.2 Connecting Objects

Connecting Objects yang terhubung bersama-sama dalam sebuah diagram untuk membuat struktur kerangka dasar dari proses bisnis. Ada tiga *Connecting Objects* adalah sebagai berikut:

1. *Sequence Flow*



Sequence Flow digambarkan dengan garis padat dengan panah padat dan digunakan untuk menunjukkan *sequence* (urutan) kegiatan yang akan dilakukan dalam proses. Simbol *Sequence Flow* dapat dilihat pada Gambar 2.4.

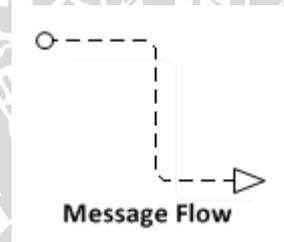


Gambar 2.4 Sequence Flow

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

2. *Message Flow*

Message Flow digambarkan dengan garis putus-putus dengan panah terbuka dan digunakan untuk menunjukkan aliran pesan antara dua proses peserta (badan usaha atau peran bisnis) terpisah yang mengirim dan menerima. Dalam BPMN, dua *Pools* terpisah dalam Diagram akan mewakili dua peserta. Simbol *Message Flow* dapat dilihat pada Gambar 2.5.

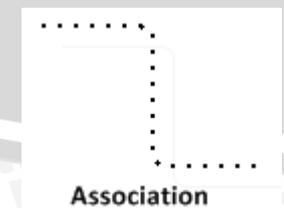


Gambar 2.5 Message Flow

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

3. *Association*

Association digambarkan dengan garis putus-putus dan digunakan untuk data asosiasi, teks, dan *Artifacts* lain dengan *flow objects*. *Association* digunakan untuk menunjukkan *input* dan *output* dari kegiatan. Simbol *Association* dapat dilihat pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6 Association

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

2.3.2.3 Swimlanes

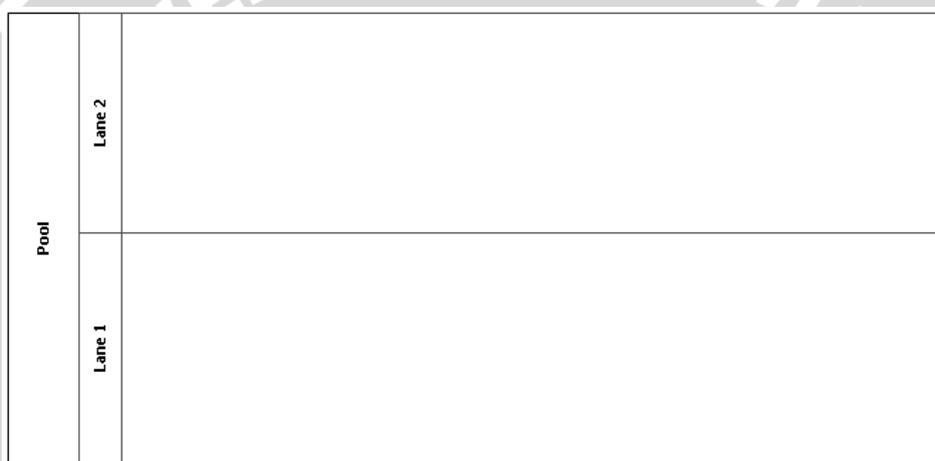
Banyak metodologi pemodelan proses menggunakan konsep *swimlanes* sebagai mekanisme untuk mengatur kegiatan dalam kategori visual yang terpisah untuk menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda. BPMN mendukung *swimlanes* dengan dua konstruksi utama. Kedua jenis *swimlane objects* tersebut adalah *pool* dan *lane* yang dapat dilihat pada Gambar 2.7.

1. *Pool*

Pool digambarkan dengan persegi besar yang didalamnya dapat berisi *flow objects*, *connecting objects*, maupun *artifacts*.

2. *Lane*

Lane merupakan sub-partisi dalam *Pool* dan akan memperpanjang *Pool*, baik secara vertikal atau horizontal. *Lane* digunakan untuk mengatur dan mengkategorikan kegiatan.



Gambar 2.7 Pool dan Lane

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

2.3.2.4 Artifacts

Sebuah notasi untuk konteks tambahan yang sesuai dengan model situasi tertentu, seperti untuk pasar vertikal (misalnya, asuransi atau perbankan). *Artifacts* dapat ditambahkan ke dalam diagram yang sesuai untuk konteks proses bisnis yang dimodelkan. Versi saat ini dari spesifikasi BPMN mendefinisikan tiga jenis *Artifacts*, yaitu *group*, *data object*, dan *annotation*, dapat dilihat pada Gambar 2.8.

1. *Group*

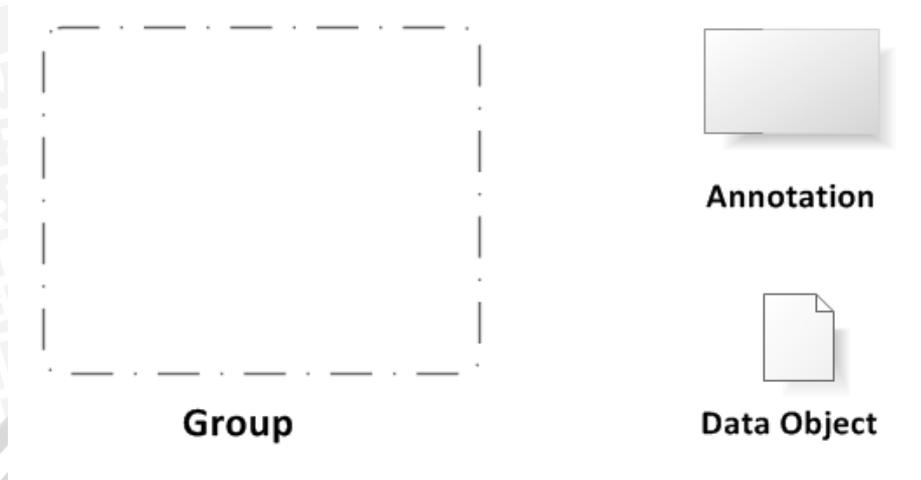
Group digambarkan sebagai persegi panjang dengan sudut membulat dan digambar dengan garis putus-putus. *Grouping* dapat digunakan untuk keperluan dokumentasi atau analisis, tetapi tidak mempengaruhi *Sequence Flow*.

2. *Data Objects*

Data Objects adalah mekanisme untuk menunjukkan bagaimana data diperlukan atau dihasilkan oleh aktivitas. Mereka dihubungkan dengan *task* melalui *Association*.

3. Annotation

Annotation adalah mekanisme *modeler* untuk memberikan teks informasi tambahan untuk pembaca dari Diagram BPMN.



Gambar 2.8 Artifacts

Sumber : (Bizagi 2.9, 2016)

2.4 Simulasi Proses Bisnis

Selain memodelkan, dalam melakukan simulasi proses bisnis, penulis juga menggunakan aplikasi Bizagi Modeler 2.9. Aplikasi ini menyediakan simulasi animasi supaya mudah untuk melakukan identifikasi masalah. Sebelum melakukan simulasi, ada empat tahap / level yang harus dilakukan agar simulasi dapat berjalan sesuai yang diinginkan atau tidak mengalami *error*. Penjelasan keempat level tersebut berdasarkan *user guide* aplikasi *Bizagi Modeler* yang penulis dapatkan dari situs web resmi Bizagi adalah sebagai berikut:

1. *Process Validation*

Level pertama dalam simulasi. Berfungsi untuk memastikan proses melewati seluruh urutan dan sesuai seperti yang diharapkan. Ketika memvalidasi *Process Model*, hasil simulasi akan muncul jika :

- *Gateways* disinkronkan.
- *Messages* disinkronkan.
- Kemungkinan keputusan sudah ditempatkan dengan benar.
- Rute berjalan seperti yang diharapkan.
- Terdapat tanda berakhir.

Pada level ini, kita harus mendefinisikan :

a. *Max. arrival count*

Untuk menentukan jumlah contoh kejadian yang dihasilkan atau sebagai pemicu. Sebaiknya mendefinisikan jumlah yang cukup besar (minimal 1000) untuk memungkinkan eksekusi stabil dan hasilnya dapat diandalkan.

b. *Gateways routing*

Inclusive dan *exclusive gateways* memiliki aktivasi probabilitas. Probabilitas memiliki nilai antara 0 dan 100%. Jika tidak menentukan probabilitas jalurnya, maka akan didistribusikan secara merata yaitu 50% dan 50%. Hasil dari simulasi dari level ini yaitu semua jalur yang diaktifkan selama eksekusi dan apakah semua tanda benar-benar selesai. Selain itu, untuk mengevaluasi berapa banyak tanda yang terlewati di setiap *Sequence Flow*, *Activity* dan *End Event*.

2. *Time Analysis*

Level kedua dalam simulasi. Tujuannya untuk mengukur waktu proses *end-to-end*. Data yang dibutuhkan adalah perkiraan waktu (waktu layanan) dari setiap aktivitas dan selang waktu diantaranya. Hasilnya akan menunjukkan waktu proses, disajikan sebagai minimum, maksimum, rata-rata dan total semua waktu pemrosesan.

3. *Resource Analysis*

Level ketiga dalam simulasi. Menunjukkan perkiraan bagaimana proses akan dilakukan dengan berbagai tingkat sumber daya yang berbeda. Level ini memberikan perkiraan yang dapat diandalkan tentang bagaimana proses akan dilakukan dalam operasi secara detail. Selain data yang dimasukkan dalam *Time Analysis*, level ini meliputi definisi sumber daya, berapa banyak yang tersedia dan di mana mereka digunakan. Karena masuknya sumber daya, waktu kegiatan harus disesuaikan untuk mewakili waktu kerja yang sebenarnya. Waktu penundaan karena tidak tersedianya staf akan secara eksplisit ditunjukkan dengan jelas. Untuk struktur hasilnya, mirip dengan *Time Analysis* seperti waktu yang dihabiskan untuk kesibukan atau menganggur dari setiap jenis sumber daya yang ada. Tingkat ini mengasumsikan sumber daya dengan jumlah yang tidak terbatas.

4. *Calendar Analysis*

Level keempat dalam simulasi. Menunjukkan informasi kalender yang mencerminkan kinerja proses selama periode waktu yang dinamis, seperti *shift* kerja, jadwal harian atau mingguan. Secara *default*, *Bizagi* memuat kalender terpilih adalah yang bekerja 24/7. Jika kalender tidak didefinisikan, *Bizagi* akan menganggap bahwa *Resources* yang didefinisikan akan selalu tersedia. Data yang dibutuhkan adalah data selain dari data yang dimasukkan dalam *Resource Analysis*, itu termasuk definisi kalender sumber daya. Untuk hasilnya, struktur hasil mirip dengan *Resource Analysis*.

Simulasi akan selesai ketika salah satu opsi ini terjadi terlebih dahulu : durasi skenario tercapai, *Max. arrival count* tercapai. Ketika menentukan durasi skenario, simulasi akan selesai setelah durasi ini tercapai dan mengabaikan *Max. arrival count*. Hal yang sama juga berlaku sebaliknya: setelah *Max. arrival count* tercapai, simulasi akan selesai dan mengabaikan durasi skenario.

2.5 *Business Process Improvement (BPI)*

Menurut Harrington (1991), *Business Process Improvement (BPI)* adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pengoperasian proses bisnisnya.

Metode ini membantu menyederhanakan dan merampingkan proses bisnis, dan memastikan pelanggan internal dan eksternal menerima *output* yang baik. Adapun tujuan utama BPI menurut Harrington (1991) adalah :

1. Menghilangkan kesalahan.
2. Meminimalisir waktu tunggu.
3. Memaksimalkan penggunaan aset.
4. Memberikan pemahaman.
5. Memudahkan penggunaan.
6. Ramah kepada pelanggan.
7. Memiliki kemampuan adaptif terhadap keinginan pelanggan.
8. Memberikan organisasi keunggulan yang kompetitif.
9. Mengurangi jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) maupun pengeluaran yang berlebihan.

Dalam bukunya, Andersen (2007) juga mencoba menggambarkan apa yang menjadi elemen-elemen paling penting yang perlu dipahami oleh organisasi dalam upaya memperbaiki proses bisnisnya. Elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pemangku kepentingan dan strategi organisasi, karena mereka merupakan prioritas pada suatu organisasi. Keduanya mendefinisikan area kritis dimana kebutuhan organisasi untuk menjadi lebih baik dan walaupun tidak selalu terjadi, mereka harus menjadi latar belakang terhadap setiap ide proyek perbaikan yang dinilai.
2. Pemahaman yang mendalam tentang proses bisnis saat ini. Proses bisnis adalah unit yang ideal dalam analisis perbaikan kerja.
3. Pengukuran kinerja membantu kita untuk menilai proses bisnis mana yang perlu ditingkatkan.
4. *Business process improvement road map*, merupakan gambaran rencana upaya perbaikan. Berisi uraian proses bisnis yang perlu ditingkatkan dalam jangka panjang dan rincian tentang proyek yang akan segera dijalankan.
5. Struktur organisasi dengan keterampilan, dorongan, dan sikap untuk melaksanakan perbaikan. Ini sangat penting bagi organisasi yang memiliki ambisi besar dalam hal peningkatan.
6. *Business improvement toolbox* membantu kita untuk melaksanakan proyek perbaikan dan mengatasi ketidaktahuan kita tentang bagaimana untuk memulai perbaikan kerja.

Elemen-elemen tersebut digabungkan sehingga membentuk *framework* yang menentukan arah upaya perbaikan, menyediakan *platform* pemahaman bisnis saat ini, dan memberikan alat-alat dan teknik untuk menjalankan proyek-proyek perbaikan. Karena itu, *framework* dengan elemen-elemen tersebut akan menjadi dasar dari penulis melakukan penelitian.

2.5.1 Memahami Pemangku Kepentingan dan Arah Strategi Organisasi

Keberhasilan suatu ide perbaikan dan antusiasme dari organisasi untuk membuat ide sangatlah penting, keseimbangan harus mengena pada ide yang disetujui antara pembahasan lebih lanjut atau implementasi yang telah dikoordinasikan. Suatu organisasi, baik organisasi besar maupun kecil hanya akan memiliki *resource* / sumberdaya yang bebas yaitu waktu, orang, dan biaya yang dapat dimasukkan dalam melaksanakan proyek perbaikan (Andersen, 2007). Suatu proses seringkali dikorbankan ketika proses lain sedang dikerjakan. Untuk memastikan bahwa investasi perbaikan dijalankan secara maksimal, proyek perbaikan harus ditujukan ke area bisnis yang akan membuat perbedaan untuk pemangku kepentingan. Sesuatu yang penting untuk membuat *road map* perbaikan adalah pemahaman tentang pemangku kepentingan organisasi, ekspektasi yang dimiliki, apa yang membuat pemangku kepentingan puas, dan area mana yang mereka inginkan untuk perbaikan organisasi. Pendekatan yang dapat dilakukan dalam menganalisis pemangku kepentingan adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pemangku kepentingan organisasi.
2. Mengelompokkan pemangku kepentingan organisasi menurut yang terpenting.
3. Mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi oleh pemangku kepentingan.
4. Mencoba mengantisipasi kemungkinan perilaku pemangku kepentingan terhadap organisasi.
5. Mengembangkan strategi tentang bagaimana mengontrol pemangku kepentingan.

2.5.2 Memahami Proses Bisnis Saat Ini

Untuk memperbaiki atau meningkatkan sesuatu, kita perlu mengetahui keadaan yang saat ini dahulu. Begitu juga jika kita ingin memperbaiki proses bisnis. Kita harus mengetahui bagaimana proses bisnis yang sedang dilakukan, jika tidak, kita akan kesulitan untuk mengetahui perbaikan seperti apa yang harus dimulai dan apakah perbaikan tersebut dapat dilakukan. Dengan memodelkan proses bisnis, kita dapat dengan mudah mengetahui bagaimana suatu proses bisnis berjalan beserta siapa saja yang terlibat. Menurut Andersen (2007), memodelkan memiliki keuntungan-keuntungan yang saling berhubungan yaitu :

- a. Memodelkan membutuhkan perbandingan dan klarifikasi. Tidak boleh dengan asumsi yang samar.
- b. Memodelkan menyebabkan peningkatan yang umum pada level spesifikasi, asumsi, lingkungan sekitar, dan tujuan harus dinyatakan dengan jelas.
- c. Model juga memungkinkan lebih banyak kemajuan simulasi atau pengujian skenario dan dapat digunakan sebagai cara untuk melakukan penilaian.
- d. Model proses bisnis menunjukkan dokumentasi dari desain proses. Dapat digunakan untuk mendemonstrasikan kepada pelanggan, badan pengatur,

atau aktor lain yang dipekerjakan oleh organisasi untuk mendesain proses dan memenuhi persyaratan yang diajukan.

- e. Banyak tipe standar dan sertifikasi memerlukan pemodelan proses termasuk proses berdasarkan tahun 2000 versi ISO 9000.
- f. Jika pemodelan selesai dengan baik, kolaborasi antara beberapa atau semua yang terlibat pada proses bisnis yang dimodelkan mendorong keterlibatan dan antusiasme.
- g. Dialog terhubung dengan model proses menciptakan pembelajaran dan pemahaman yang lebih baik mengenai proses bisnis dan batasannya.

Selain keuntungan-keuntungan yang telah disebutkan, menurut Stephen A. White (2008:19), semua organisasi adalah suatu perjalanan yang tidak pernah berakhir di mana fokusnya adalah pada bagaimana peningkatan dilakukan untuk kepentingan pemegang saham, pemangku kepentingan, dan keuntungannya. Gagasan ini merupakan inti dari cara berpikir manajemen proses bisnis dan berpusat pada peningkatan proses operasional organisasi. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa pemodelan proses bisnis sangatlah penting.

2.5.3 Membuat *Road Map* Perbaikan Proses Bisnis

Ketika akan melakukan sesuatu, sangat penting untuk mempunyai rencana. Jika dimulai dengan semaunya, maka jarang mencapai hasil yang baik. Maka dari itu, penting untuk memastikan bahwa usaha untuk perbaikan selaras dengan prioritas strategi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan dan kekurangan kinerja saat ini. Untuk melakukan analisis perbaikan, penulis menggunakan matriks *Criteria Testing*. Matriks ini digunakan untuk mengetahui proses bisnis mana yang akan diperbaiki. Menurut Andersen (2007), prosedur untuk menggunakan matriks *Criteria Testing* adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan *Critical Success Factor (CSF)* tiga sampai lima faktor. CSF merupakan jumlah faktor yang terbatas yang berdampak besar terhadap daya saing dan kinerja organisasi di pasaran. Setelah itu, menempatkan CSF pada bidang atas dari matriks.
2. Menempatkan proses bisnis yang memiliki dampak pada CSF di bidang sebelah kiri matriks.
3. Memberi nilai masing-masing proses bisnis mengenai dampaknya pada masing-masing CSF dengan menggunakan angka misalnya saja 1 sampai 3 dimana 1 menunjukkan dampak yang kecil dan 3 menunjukkan dampak yang besar.
4. Mengalikan nilai dampak faktor dengan bobot faktor dari CSF dan menempatkan hasilnya pada bidang matriks yang sesuai.
5. Untuk masing-masing proses bisnis, jumlahkan hasilnya dan tempatkan pada kolom total di bidang sebelah kanan matriks. Angka numerik mengindikasikan dampak bersama dari proses bisnis pada CSF. Nilai yang paling besar menunjukkan bahwa proses bisnis tersebut perlu diperbaiki sebagaimana perbaikan ini akan memberi dampak yang besar untuk CSF organisasi.

Ini juga harus menunjukkan bahwa penilaian yang dibuat pada matriks *criteria testing* untuk menetapkan bobot faktor dan untuk menentukan dampak faktor keduanya adalah subjektif. Nilai numerik yang diperoleh pada penilaian akhir harus terlihat sebagai arahan dan tidak sebagai jawaban mutlak.

2.5.4 Toolbox Perbaikan Proses Bisnis

Untuk dapat merampingkan proses bisnis, teknik yang dipakai adalah ESIA. ESIA merupakan aturan dan teknik yang dirancang untuk mencapai empat tahap inti dalam sistematis. Penjelasan keempat tahap teknik ESIA berdasarkan fokus area menurut Peppard and Rowland (1995) yang disitasi oleh Marco Raimondi adalah sebagai berikut:

a. *Eliminate* (Menghilangkan)

Dalam tahap ini, kita menghilangkan semua kegiatan yang tidak menambah nilai dalam organisasi. Kita harus mengetahui sumber daya manusia yang tidak bekerja, sedang menunggu sesuatu, bekerja sesuai dengan standar prosedur dan kurang efisien. Fokus area dalam tahap *eliminate* adalah sebagai berikut:

1. Produk yang berlebihan. Memproduksi produk melebihi dari yang dibutuhkan adalah sumber pemborosan, dapat menyebabkan terjadinya penumpukan persediaan produk dan dapat menimbulkan masalah.
2. Waktu menunggu. Dengan adanya kegiatan menunggu, maka akan ada bertambahnya biaya material, kertas, tenaga, atau sumber daya manusia. Menunggu terlalu lama untuk memulai pekerjaan selanjutnya efeknya sangat buruk. Pekerja akan merasa terganggu karena harus menunggu sesuatu tiba.
3. Transportasi, perpindahan, dan gerakan. Setiap kali manusia, material dan kertas berpindah itu memerlukan biaya. Setiap sesuatu atau seseorang harus memindahkan material dan kertas di sekitarnya, waktu yang dihabiskan dalam proses berpindah tersebut adalah waktu yang lebih baik dapat digunakan untuk menambah nilai di proses yang lain.
4. Pengolahan. Apakah pengolahan yang dilakukan dapat menambah nilai? Jika tidak, mengapa proses tersebut dilakukan? Jika iya, proses tersebut mungkin tidak efisien juga karena produk dihasilkan dari pengolahan yang kurang baik.
5. Penyimpanan dan kegiatan tulis-menulis. Mengapa penyimpanan atau kegiatan tulis-menulis dibutuhkan? Apakah semata-mata perlu untuk memastikan kepuasan pelanggan? Mungkin kegiatan tulis-menulis perlu pengiriman sebagai bagian lain dari pelayanan misalnya tandatangan. Penyimpanan yang berlebihan merupakan masalah besar bagi organisasi. Demikian pula halnya kegiatan tulis menulis dan formulir yang berlebihan sebenarnya memiliki kontribusi yang sedikit.
6. Produk cacat, kegagalan dan proses pengerjaan ulang. Organisasi sebisa mungkin harus melakukan sesuatu secara benar dari awal untuk menghindari pertambahan biaya tenaga, biaya material, gangguan serta

biaya kesempatan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah dikarenakan kesalahan proses awal.

7. Duplikasi tugas. Setiap kegiatan yang dilakukan harus memberikan nilai tambah dengan cara-cara tertentu. Jika kegiatan diulang, ini tidak akan menambah nilai, namun hanya menambah biaya yang dikeluarkan. Kegiatan pencatatan data dan memasukkan data ke dalam sistem komputer sering ditemukan berulang-ulang terjadi dalam kebanyakan perusahaan / organisasi. Duplikasi tugas ini menyebabkan timbulnya kemungkinan kesalahan dan ketidaksesuaian antara pengerjaan pertama dan pengerjaan selanjutnya.
8. Pengaturan ulang atau memindahkan informasi. Adanya kegiatan memindahkan data dari satu divisi ke divisi lain atau mungkin dicetak dari suatu sistem komputer untuk dimasukkan kembali secara manual ke sistem lainnya. Hal ini merupakan bentuk lain dari duplikasi.
9. Inspeksi, pemantauan, dan pengendalian. Sebaiknya membuat perbedaan secara nyata antara jenis pemantauan dan pengendalian yang bermacam-macam, karena hal ini harus dibuat sebagai kegiatan dengan pendekatan tujuan berbeda jika memang benar-benar perlu untuk melakukan pengendalian atau inspeksi.
10. Penggabungan. Meskipun sangat perlu untuk memastikan bahwa segala sesuatu telah sesuai, realisasi proses secara keseluruhan juga tidak kalah penting. Mengeliminasi hal ini dapat menjadi sumber peningkatan efisiensi yang signifikan.

b. *Simplify* (Penyederhanaan)

Dalam tahap ini, setelah menghilangkan *task* yang tidak perlu, kita akan menyederhanakan proses yang rumit. Untuk mencari area mana yang terlalu rumit, kita mengidentifikasi fokus area yaitu:

1. Formulir. Kita harus mengetahui formulir perusahaan yang tidak terselesaikan dengan baik.
2. Prosedur. Seringkali prosedur-prosedur yang ada terlalu rumit dan sulit untuk dipahami.
3. Komunikasi. Baik dengan pelanggan maupun dengan karyawan harus jelas dan dapat dipahami oleh semua pihak. Bahasa yang digunakan harus jelas dan sederhana.
4. Teknologi. Sangat penting untuk memastikan teknologi yang digunakan sesuai dengan tugas yang dilakukan.
5. Aliran. Urutan *task* dapat diubah untuk menyederhanakan aliran material atau kegiatan tulis menulis dan membuat pekerjaan berikutnya lebih mudah.
6. Proses. Dapat disederhanakan dengan mengetahui kapan proses melayani produk atau pasar yang berbeda. Dengan memecah proses dan mengidentifikasi aktivitas yang paling tepat ditujukan bagi segmen pelanggan tertentu, proses tersebut dapat dibuat lebih sederhana. Kadang-kadang proses yang sama dipakai untuk mencoba memuaskan pelanggan dengan beberapa kebutuhan.

c. *Integrate* (Integrasi)

Dalam tahap ini, *task-task* yang sudah disederhanakan kemudian diintegrasikan untuk efek aliran yang lancar pada pengiriman kebutuhan pelanggan dan pelayanan. Fokus area pada tahap integrasi adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan. Memungkinkan untuk menggabungkan pekerjaan menjadi satu.
2. Tim. Mengkombinasikan *task-task* dengan menggabungkan para ahli ke dalam tim-tim dimana tidak mungkin bagi satu anggota tim untuk dapat melakukan kegiatan seorang diri.
3. Pelanggan. Integrasi pelanggan dapat dilihat dari dua tingkat utama, yaitu integrasi pelanggan individual dan integrasi pelanggan organisasi. Pada tingkat konsumen individual, integrasi adalah hal yang krusial dalam situasi tertentu. Pelanggan tidak merasa nyaman di suatu tempat tertentu, tidak bertahan dan berbelanja di tempat tersebut.
4. Pemasok. Efisiensi yang besar cukup signifikan dapat dicapai jika birokrasi yang tidak diperlukan antara organisasi dan pemasok dapat dieliminasi.

d. *Automate* (Otomatisasi)

Dalam tahap ini, teknologi dapat menjadi alat pendukung yang kuat untuk mempercepat proses dan memberikan layanan pengiriman dengan kualitas tinggi kepada pelanggan. Fokus area pada tahap otomatisasi adalah sebagai berikut :

1. Aktivitas berulang adalah aktivitas yang paling baik untuk diotomatisasi.
2. Membosankan. Banyak *task* yang membosankan adalah kandidat yang baik untuk diotomatisasi.
3. Pengumpulan data. Jelas jika dilakukan dengan mesin lebih baik dan hemat waktu. Contohnya adalah *bar code reader* ditoko- toko grosir.
4. Memindahkan data. Memindahkan data dari satu format ke format yang lain, atau dari satu orang ke orang lain, atau dari satu sistem ke sistem lain, adalah prioritas kandidat untuk diotomatisasi.

Aturan ESIA harus diterapkan dalam urutan ini untuk mencapai hasil perbaikan proses bisnis yang maksimal. Untuk lebih jelasnya, fokus area ditampilkan dalam Gambar 2.9.



Eliminate	Simplify	Integrate	Automate
Excess production	Forms	Jobs	Dirty work
Waiting time	Procedures	Groups	Difficult
Transport	Communication	Customers	Dangerous
Processing	Technology	Suppliers	Boring
Storage	Problem areas		Data capturing
Defects/Errors	Flow		Data transfer
Duplication	Processes		Data analysis
Reformatting			
Inspection			
Reconsolidation			

Gambar 2.9 Fokus Area teknik ESIA

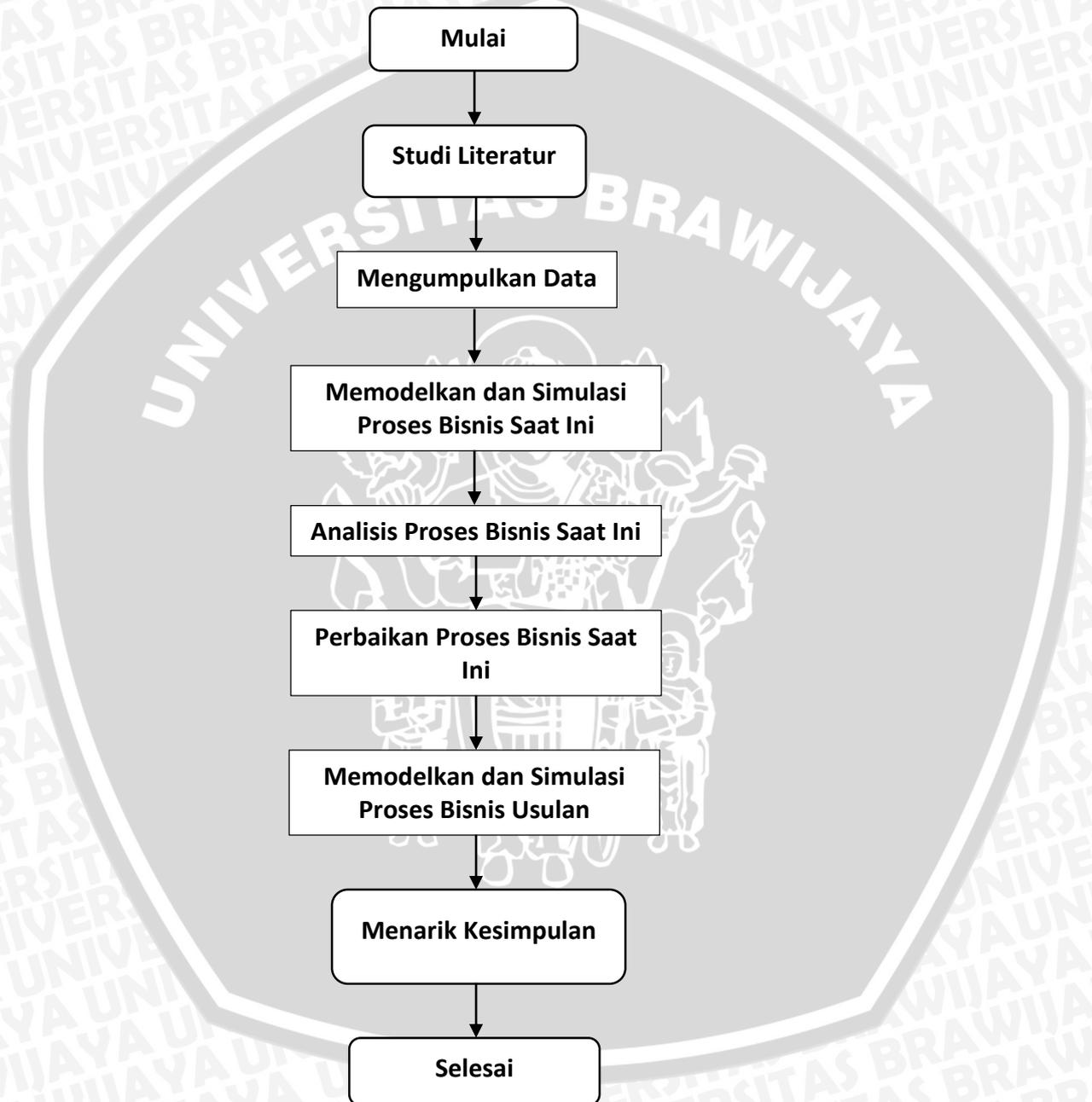
Sumber : Preppard and Rowland (Disitasi oleh Andersen, 2007)

2.6 Bizagi Modeler

Bizagi adalah perusahaan platform perangkat lunak untuk *Business Process Management* (BPM). Bizagi Modeler merupakan aplikasi gratis yang digunakan untuk membuat grafis diagram, dokumentasi dan mensimulasikan proses dalam format standar yang dikenal sebagai *Business Process Modeling and Notation* (BPMN). Bizagi yang digunakan oleh penulis yaitu Bizagi versi 2.9 tahun 2014.

BAB 3 METODOLOGI

Secara umum, penulis menggunakan sebuah cara sistematis untuk menyelesaikan masalah penelitian yang mengadaptasi langkah-langkah BPI menurut Andersen (2007). Teknik yang penulis gunakan berupa langkah-langkah guna menyelesaikan masalah secara garis besar dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metode Penelitian

3.1 Studi Literatur

Dalam langkah ini, penulis melakukan studi literatur yaitu dengan cara mencari referensi teori yang cocok atau relevan dengan penelitian. Literatur yang digunakan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu berupa buku, jurnal, dan dokumen penelitian terdahulu. Studi literatur yang dilakukan penulis memiliki empat tahap yaitu:

1. Memilih

Penulis mencari dan memilih literatur-literatur yang mungkin sesuai dengan penelitian. Literatur-literatur penulis dapatkan dari ruang baca Fakultas Ilmu Komputer dan situs penyedia jurnal *online* di internet. Literatur yang mungkin sesuai dengan penelitian penulis adalah literatur yang membahas tentang proses bisnis, pemodelan proses bisnis dan analisa *workflow*.

2. Membandingkan

Setelah memilih beberapa literatur dengan teori yang sesuai dengan topik penelitian, penulis mempelajarinya lalu membandingkan literatur-literatur yang sudah diperoleh. Penulis mengeliminasi literatur yang kurang sesuai dan mengambil literatur yang dapat menunjang penelitian penulis.

3. Merangkum

Setelah membandingkan beberapa literatur, tahap selanjutnya adalah penulis merangkum informasi-informasi penting di dalam literatur yang sudah terpilih, yang sekiranya dapat menjadi rujukan dalam penelitian ini.

4. Memadukan

Penulis memadukan informasi-informasi yang diperoleh dan dirangkum ke dalam dokumen penelitian. Informasi-informasi yang diambil dijadikan sitasi dan disebar di sepanjang isi dokumen sesuai dengan isi.

3.2 Mengumpulkan Data

Mengumpulkan data penulis lakukan sebagai langkah awal untuk melakukan penelitian. Langkah pengumpulan data ini sangat penting, data harus lengkap dan dapat diolah agar penelitian ini dapat dikerjakan dengan lancar.

3.2.1 Subjek dan Objek Penelitian

Dalam seksi ini, penulis akan menjelaskan tentang individu atau benda yang dijadikan sebagai sumber informasi. Objek dari penelitian ini adalah semua proses bisnis yang ada di Dinas Pendidikan Kota Blitar di bidang Dikdasmen, ekpektasi perbaikan dari pemangku kepentingan, dokumen-dokumen yang dilibatkan dalam proses bisnis dan pelaksana atau pemangku kepentingan yang terlibat dari setiap proses bisnis tersebut. Sedangkan untuk subjek penelitian, penulis melibatkan Kepala Bidang Dikdasmen untuk narasumber mengenai ekpektasi bidang Dikdasmen, karena

Kepala Bidang merupakan orang yang bertanggung jawab untuk urusan dan segala kegiatan yang ada di Bidang Dikdasmen. Ketika ada aktivitas yang melibatkan pihak luar Bidang Dikdasmen, harus ada persetujuan dari Kepala Bidang. Penulis juga akan mengumpulkan data dengan wawancara kepada staf Dikdasmen mengenai alur proses bisnis, karena staf Dikdasmen berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan yang ada di Bidang Dikdasmen setiap jam kerja. Staf Dikdasmen juga yang pertama bertemu dengan pemohon dan bertugas melayani. Sedangkan untuk data CSF yang membutuhkan penilaian pada matriks *Criteria Testing*, penulis melakukan *brainstorming* dengan Kepala Seksi, karena atasan Staf yang pertama adalah Kepala Seksi. *Brainstorming* adalah teknik pengumpulan data untuk menemukan banyak ide yang mungkin. Penulis akan menggali informasi sebanyak-banyaknya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan wawancara dan metode *brainstorming* dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam pemodelan proses bisnis. Pada saat wawancara, penulis membuat rangkaian pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, yaitu tentang proses bisnis yang ada di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar dan permasalahannya, namun, pertanyaan juga dapat berkembang terlepas dari pertanyaan yang sudah dirancang. Wawancara kepada Staf Dikdasmen untuk memperoleh:

- a. Jenis proses bisnis di Bidang Dikdasmen.
- b. Alur proses bisnis Bidang Dikdasmen.
- c. Rincian waktu penyelesaian proses bisnis.

Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan *brainstorming* secara dua arah dengan Kepala Seksi. Melakukan *brainstorming* kepada Kepala Seksi untuk memperoleh:

- a. CSF bidang Dikdasmen.
- b. Bobot masing-masing CSF
- c. Penilaian Matriks *Criteria Testing* berdasarkan dampak proses bisnis yang ada terhadap CSF.

Hasil wawancara kepada Staf Dikdasmen dan Kepala Bidang dapat dilihat pada Lampiran A. Sedangkan hasil dari *brainstorming* kepada Kepala Seksi dapat dilihat pada Lampiran B.

3.2.3 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian di Dinas Pendidikan Kota Blitar Jl. A. Yani 94 A Blitar, Telp. (0342) 801525, 808832. Penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan langsung ke Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan.

3.3 Memodelkan dan Simulasi Proses Bisnis Saat Ini

Setelah melakukan studi literatur dan data terkumpul, langkah selanjutnya adalah memodelkan dan melakukan simulasi proses bisnis saat ini. Pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN. Penulis menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler* untuk menggambarkan dan melakukan simulasi proses bisnis. Yang dilakukan penulis dalam fase ini adalah memodelkan proses bisnis saat ini. Proses bisnis yang dimodelkan yaitu semua proses bisnis yang ada di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar yaitu permohonan mutasi, permohonan ijazah hilang atau rusak, penerimaan peserta didik baru (PPDB), pembinaan bakat minat, persiapan Ujian Nasional, dan pengembangan mental kepribadian. Setelah semua proses bisnis tersebut dimodelkan, penulis melakukan simulasi model menggunakan aplikasi Bizagi Modeler. Simulasi yang dilakukan penulis yaitu dengan melalui 3 tahap dalam simulasi sebagai berikut:

1. *Process Validation*

Tahap pertama dalam simulasi. Penulis menentukan *max. arrival count* dan probabilitas *gateways*.

2. *Time Analysis*

Setelah menentukan *max. arrival count* dan probabilitas *gateways*, penulis menentukan perkiraan waktu untuk setiap aktivitas yang ada dalam diagram yang sudah dibuat.

3. *Resource Analysis*

Penulis menentukan sumber daya yang terlibat dalam proses bisnis.

3.4 Analisis Proses Bisnis Saat Ini

Dalam langkah ini, penulis melakukan analisis proses bisnis saat ini dengan menggunakan Matriks *Criteria Testing*. Tahap yang dilalui penulis yang pertama yaitu dengan mendefinisikan faktor penentu kesuksesan atau *Critical Success Factor (CSF)* sebagai ukuran keberhasilan yang ingin dicapai oleh proses bisnis tersebut yang ditentukan oleh *pemangku kepentingan* yang dalam penelitian ini diwakili oleh Kepala Seksi Dikdasmen. Tahap kedua adalah menentukan bobot dari masing-masing CSF, yaitu nilai bobot berupa angka. Tahap ketiga adalah memberikan nilai pada masing-masing proses bisnis yang berdampak terhadap CSF dengan memperhatikan kinerja yang ada. Setelah nilai ditentukan, nilai tersebut dikalikan dengan bobot masing-masing CSF, dan nilai yang sudah dikalikan tersebut dijumlahkan. Total dari nilai itulah yang menentukan proses bisnis mana yang harus ditingkatkan. Semakin besar nilainya, semakin besar pula proses bisnis tersebut harus ditingkatkan.

3.5 Perbaikan Proses Bisnis Saat Ini

Melakukan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*. Proses bisnis yang diperbaiki adalah proses bisnis dengan nilai tertinggi pada *Criteria Testing*. Penulis mengambil tiga nilai yang paling tinggi untuk diperbaiki. Setelah proses bisnis yang perlu ditingkatkan diketahui berdasarkan hasil *Criteria Testing*, penulis melakukan perbaikan proses bisnis menggunakan teknik

ESIA. Teknik ESIA dilakukan secara berurutan dari tahap *Eliminate, Simplify, Integrate*, dan *Automate*. Hasil perbaikan menggunakan teknik ESIA adalah gambaran / model proses bisnis yang digunakan penulis untuk dapat merancang proses bisnis usulan.

3.6 Memodelkan dan Simulasi Proses Bisnis Usulan

Pada langkah ini, penulis membuat model proses bisnis usulan. Model proses bisnis usulan dibuat sesuai dengan hasil analisis perbaikan menggunakan ESIA dan hasil wawancara mengenai ekspektasi *pemangku* kepentingan tentang perbaikan proses bisnis. Setelah membuat model proses bisnis usulan, penulis melakukan simulasi. Penulis membuat model dan melakukan simulasi proses bisnis menggunakan aplikasi Bizagi Modeler. Setelah melakukan simulasi proses bisnis dan didapatkan hasil simulasi, penulis membandingkan hasil simulasi proses bisnis saat ini dan hasil simulasi proses bisnis usulan.

3.7 Menarik Kesimpulan

Merupakan tahap akhir pengerjaan dokumen penelitian. Dalam proses ini, penulis menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu dengan menguraikan jawaban atas pertanyaan pada rumusan masalah di bab 1, sehingga rumusan masalah dapat terjawab. Selain menarik kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, penulis juga akan memberikan saran kepada penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki topik pemodelan dan perbaikan proses bisnis.



BAB 4 PEMODELAN DAN SIMULASI PROSES BISNIS SAAT INI

4.1 Memahami Pemangku Kepentingan dan Arah Strategi Organisasi

Proses bisnis tidak terlepas dari pihak-pihak yang terlibat (Pemangku Kepentingan) dalam organisasi. Maka dari itu, sebelum menganalisis proses bisnis dan melakukan perbaikan, kita perlu memahami organisasi dan pemangku kepentingannya. Bagaimana lingkungan organisasi yang akan diusulkan perbaikan dan apa yang diharapkan oleh pemangku kepentingan mengenai perbaikan. Pada sub bab ini, penulis akan memaparkan pemahaman tentang organisasi yang menjadi studi kasus penelitian yaitu Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen) Dinas Pendidikan Kota Blitar.

4.1.1 Profil Organisasi

Dinas Pendidikan merupakan badan pelaksana yang menangani urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan berdasarkan asas otonomi. Dinas Pendidikan Kota Blitar menangani sekolah-sekolah yang ada di Kota Blitar, baik sekolah swasta maupun negeri.

DINAS PENDIDIKAN KOTA BLITAR

Jl. A. Yani 94 A Blitar

Telp. (0342) 801525, 808832

email: dindik@blitarkota.go.id

website: <http://dindik.blitarkota.go.id>

1. Tugas

Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

2. Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan formal dan non formal;
- b. Pembinaan dan pengawasan yang meliputi kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan serta pengendalian mutu pendidikan dasar;
- c. Pembinaan dan pengawasan yang meliputi kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan serta pengendalian mutu pendidikan menengah;
- d. Pembinaan dan pengawasan pendidikan non formal serta bina prestasi;
- e. Pemberian rekomendasi di bidang pendidikan;
- f. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan ketatausahaan;
- g. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan kegiatan di bidang pendidikan; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain yang ditetapkan oleh Walikota sesuai dengan tugasnya.

3. Visi

Terwujudnya pendidikan di Kota Blitar yang terjangkau, murah, berkualitas, berkarakter dan berdaya saing tinggi.

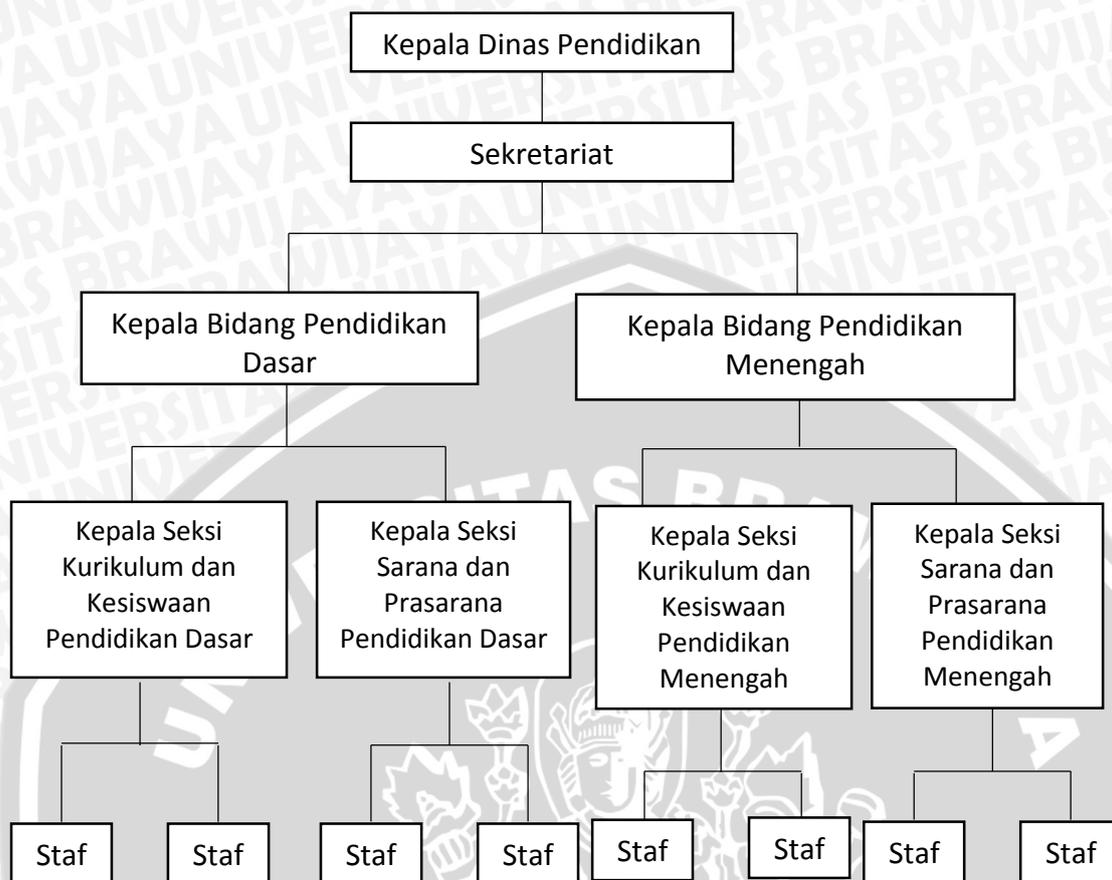
4. Misi

- a. Meningkatkan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh layanan pendidikan yang berkualitas melalui Program Rintisan Wajib Belajar 12 Tahun.
- b. Meningkatkan mutu dan sistem pendidikan yang berdaya saing tinggi.
- c. Meningkatkan kenyamanan dan kelancaran proses pendidikan pada tiap satuan pendidikan baik Formal maupun Non Formal.
- d. Meningkatkan profesionalisme Pendidik dan Tenaga Kependidikan serta lembaga Pendidikan.
- e. Meningkatkan Sarana dan Prasarana pembelajaran yang memadai.
- f. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan yang ada di Kota Blitar secara sadar dan sukarela.

5. STRUKTUR ORGANISASI

Dinas Pendidikan Kota Blitar dipimpin oleh Kepala Dinas. Kepala Dinas membawahi Sekretariat dan empat bidang. Sekretariat membawahi Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Penyusunan. Sedangkan empat bidang yang dibawahi oleh Kepala Dinas yaitu Bidang Bina Program, Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Bidang Pendidikan Non Formal (PNF), dan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen).

Penelitian ini dilakukan di Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah (Dikdasmen), yang merupakan salah satu bidang yang dibawahi oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Blitar. Berdasarkan jenjang sekolah yang ditangani, Bidang Dikdasmen dibagi menjadi dua Bidang. Yaitu Bidang Pendidikan Dasar dan Bidang Pendidikan Menengah. Bidang Dikdasmen dipimpin oleh Kepala Bidang, satu Kepala Bidang untuk Pendidikan Dasar, dan satu Kepala Bidang untuk Pendidikan Menengah. Kepala Bidang itu membawahi dua seksi di masing-masing bidangnya, yaitu Seksi Kurikulum dan Kesiswaan, dan Seksi Sarana dan Prasarana. Di dalam kedua seksi tersebut, masing-masing memiliki Kepala Seksi. Kepala Seksi inilah yang secara langsung membawahi staf-staf. Bagan dari struktur organisasi pada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bidang Dikdasmen

4.1.2 Pemangku Kepentingan Organisasi

Pemangku Kepentingan Dinas Pendidikan Kota Blitar adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok merumuskan sasaran, mengarahkan, menyelenggarakan, membina, mengoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan program kerja dinas. Rincian tugas dari seorang Kepala Dinas adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja dinas;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Merumuskan dan menetapkan visi dan misi serta rencana strategik dan program kerja dinas untuk mendukung visi dan misi daerah;
- d. Menyelenggarakan perumusan dan penetapan kebijakan teknis operasional di bidang pendidikan;
- e. Menyelenggarakan pengoordinasian pelaksanaan kegiatan dinas;



- f. Menyelenggarakan pembinaan dan mengarahkan semua kegiatan satuan organisasi dinas;
- g. Melaksanakan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah atau Unit Kerja lain yang terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas dinas;
- h. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Kepala Dinas dan perumusan alternatif pemecahannya;
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Walikota dalam penyelenggaraan tugas pembangunan dan tugas umum pemerintahan di bidang pendidikan;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah; dan
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidangnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan administrasi, koordinasi dan pengendalian dalam pelaksanaan kegiatan ketatausahaan yang meliputi pengelolaan kepegawaian, keuangan, umum serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan. Rincian tugas dari Sekretariat adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja Sekretariat;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi kepegawaian, dan keuangan, serta pengelolaan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan;
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan ketatalaksanaan di lingkungan dinas;
- e. Menyelenggarakan penyiapan bahan rancangan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya;
- f. Menyelenggarakan pengelolaan perpustakaan;
- g. Menyelenggarakan pengoordinasian penyusunan rencana program kerja dinas;
- h. Menyelenggarakan pengelolaan data statistik pendidikan;
- i. Menyelenggarakan pengelolaan sistem informasi manajemen meliputi kepegawaian, perlengkapan dan keuangan;
- j. Menyelenggarakan pengoordinasian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja dinas;
- k. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sekretariat dan mencari alternatif pemecahannya;
- l. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sekretariat;
- m. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dan
- n. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

3. Bidang Pendidikan Dasar

Bidang Pendidikan Dasar mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan bahan perencanaan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian dalam pelaksanaan kegiatan di bidang pendidikan dasar. Rincian dari tugas bidang Pendidikan Dasar adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja bidang pendidikan dasar;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan dan standar pembinaan, pengawasan dan pengendalian kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan, pendidikan dan tenaga kependidikan serta mutu pendidikan di bidang pendidikan dasar;
- d. Menyelenggarakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan, pendidikan dan tenaga kependidikan serta mutu pendidikan di bidang pendidikan dasar;
- e. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas pengawas;
- f. Mengoordinasikan tugas dan menyiapkan penilaian pelaksanaan pekerjaan Kepala Sekolah Menengah Pertama;
- g. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Bidang Pendidikan Dasar dan mencari alternatif pemecahannya;
- h. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Bidang Pendidikan Dasar;
- i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dan
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4. Bidang Pendidikan Menengah

Bidang Pendidikan Menengah mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan penyusunan bahan perencanaan, pengoordinasian, pembinaan, penilaian, pengawasan dan pengendalian dalam pelaksanaan kegiatan di bidang pendidikan menengah. Rincian tugas bidang Pendidikan Menengah adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja Bidang Pendidikan Menengah;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan dan standar pembinaan, penilaian, pengawasan dan pengendalian kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan, pendidik dan tenaga kependidikan serta mutu pendidikan di bidang pendidikan menengah;
- d. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas pengawas;
- e. Mengoordinasikan tugas dan menyiapkan penilaian pelaksanaan pekerjaan Kepala Sekolah Menengah Atas dan Kepala Sekolah Menengah Kejuruan;
- f. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Bidang Pendidikan Menengah dan mencari alternatif pemecahannya;

- g. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Pendidikan Menengah;
- h. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dan
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4.1.3 Ekspektasi Pemangku Kepentingan Organisasi Tentang Perbaikan

Pada seksi ini, penulis akan menjelaskan mengenai ekspektasi dari pihak Dikdasmen mengenai perbaikan proses bisnis. Untuk mengetahuinya, penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bidang sebagai pejabat yang memiliki jabatan paling tinggi di bidang Dikdasmen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Dikdasmen yang dapat dilihat di Lampiran A pada Tabel A.2, ekspektasi pemangku kepentingan tentang perbaikan adalah membutuhkan proses layanan yang didukung oleh adanya sistem informasi yang terintegrasi. Permasalahan yang melatarbelakangi ekspektasi ini adalah sulitnya terjalin komunikasi antara Bidang Dikdasmen dengan pihak di luar bidang, seperti Kepala Dinas dan bidang-bidang lain. Ketika ada dokumen / berkas yang membutuhkan tandatangan Kepala Dinas, bidang Dikdasmen menyerahkan berkas ke Sekretariat untuk diberikan kepada Kepala Dinas dan ditandatangani. Namun, ketika Kepala Dinas tidak berada di tempat, maka berkas akan ditinggalkan di ruangan Kepala Dinas. Jika dokumen dapat didelegasikan kepada pejabat lain yaitu Sekretaris Dinas, maka akan ditandatangani oleh Sekretaris Dinas. Namun jika tidak bisa didelegasikan, maka Bidang Dikdasmen akan menunggu sampai Kepala Dinas hadir dan menandatangani berkas tersebut. Akan tetapi, ketika hal itu terjadi, Bidang Dikdasmen tidak bisa mengetahui kapan berkas tersebut akan ditandatangani oleh Kepala Dinas. Tidak ada kepastian yang bisa dijadikan patokan. Sehingga, Dikdasmen harus kembali lagi untuk mengecek apakah berkas sudah ditandatangani atau belum. Maka, pihak Dikdasmen berharap proses pelayanan yang ada di Dikdasmen didukung dengan adanya sebuah sistem terintegrasi antar bidang dan pihak luar yang ada di Dinas, yang dapat mengetahui sampai mana berkas telah diproses, sehingga tidak membuang waktu dan tenaga, serta dapat memberikan layanan yang prima kepada masyarakat..

4.2 Memahami Proses Bisnis Saat Ini

Dalam sub bab ini, akan dijelaskan mengenai alur proses bisnis saat ini dengan membuat model proses bisnis guna memahami proses bisnis yang ada saat ini di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar. Selanjutnya, akan dilakukan simulasi terhadap pemodelan proses bisnis saat ini dengan melewati tiga level, yaitu level *Process Validation*, *Time Analysis*, dan *Resource Analysis* dengan menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler 2.9*. Pemodelan proses bisnis yang dilakukan menggunakan notasi *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk menggambarkan aktivitas-aktivitas proses bisnis agar alur lebih mudah dipahami. Pemodelan proses bisnis nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk mengusulkan perbaikan.

Pada tahap ini, untuk mengetahui proses bisnis yang ada di Bidang Dikdasmen, penulis melakukan wawancara kepada Staf Dikdasmen. Hasil wawancara dapat dilihat di Lampiran A pada Tabel A.1. Model proses bisnis disesuaikan dengan wawancara yang dilakukan secara iteratif atau berulang-ulang, dari hasil wawancara didapatkan enam proses bisnis saat ini yaitu Persiapan Ujian Nasional (UNAS), Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Pembinaan Bakat Minat, Pengembangan Mental Kepribadian, Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak, dan Permohonan Mutasi.

4.2.1 Persiapan Ujian Nasional (UNAS)

Merupakan proses bisnis yang bertujuan untuk mempersiapkan pelaksanaan Ujian Nasional (UNAS). Setiap tahun, di Indonesia dilaksanakan Ujian Nasional untuk siswa-siswi kelas 6 SD/MI, kelas 9 SMP/MTs, kelas 12 SMA/MA dan kelas 12 SMK (Uji Kompetensi Siswa). Ujian Nasional dilaksanakan sebagai gerbang peserta didik menuju ke jenjang pendidikan selanjutnya. Pelaksanaan Ujian Nasional sesuai dengan Peraturan Badan Standar Nasional Pendidikan nomor: 0034/P/BSNP/XII/2015 Tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Ujian Nasional tahun pelajaran 2015/2016 dan dilaksanakan serentak serta terpusat. Model proses bisnis Persiapan UNAS saat ini dapat dilihat pada Gambar 4.2, sub proses Membuat SK dapat dilihat pada Gambar 4.3, dan sub proses Membuat Undangan dapat dilihat pada Gambar 4.4.

4.2.1.1 Pelaksana

Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis Persiapan UNAS :

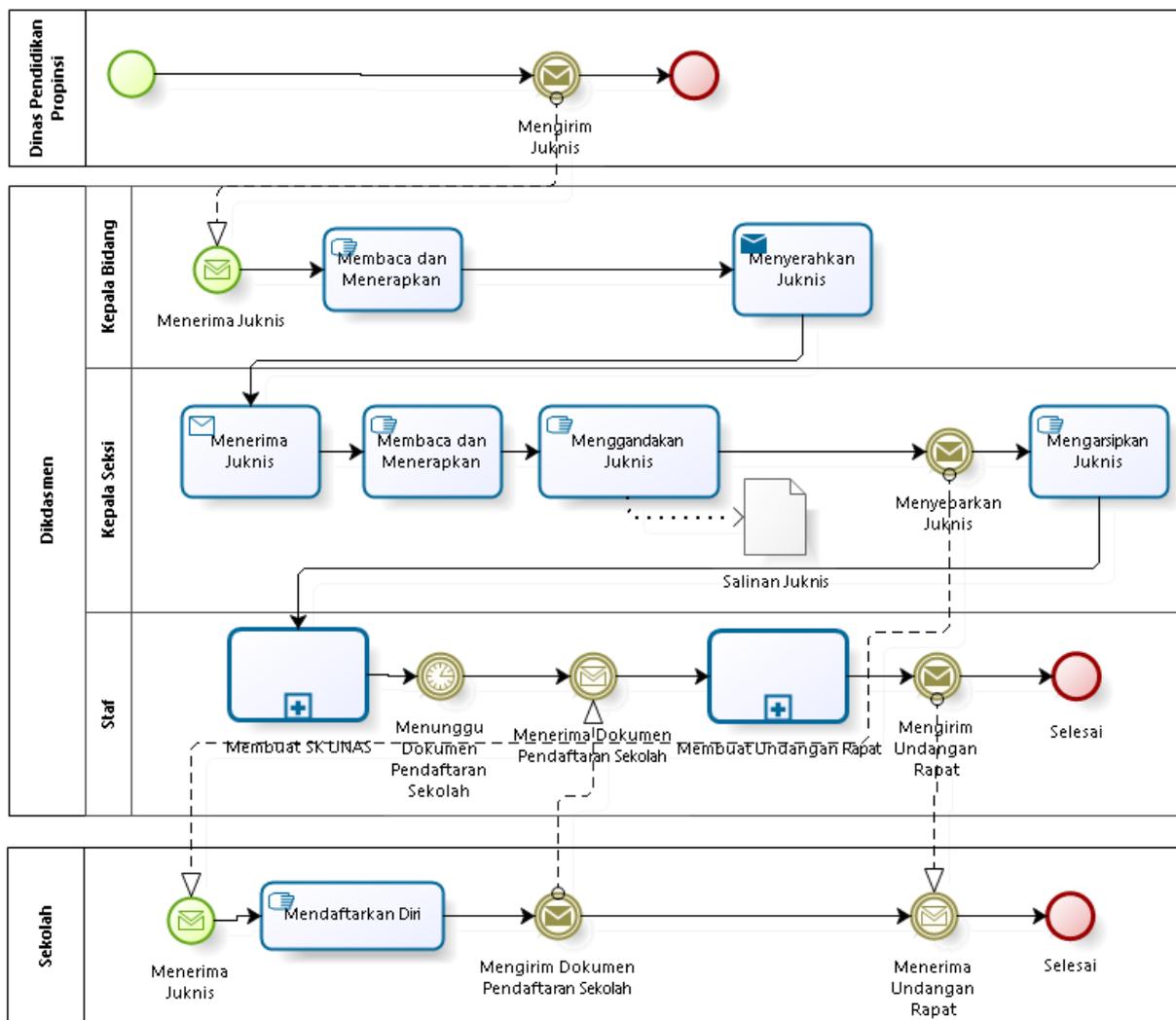
1. Dinas Pendidikan Propinsi
2. Kepala Bidang
3. Kepala Seksi (Kasi) Kurikulum dan Kesiswaan
4. Staf Dikdasmen
5. Pemerintah Daerah
6. Sekolah

4.2.1.2 Model Proses Bisnis Saat Ini

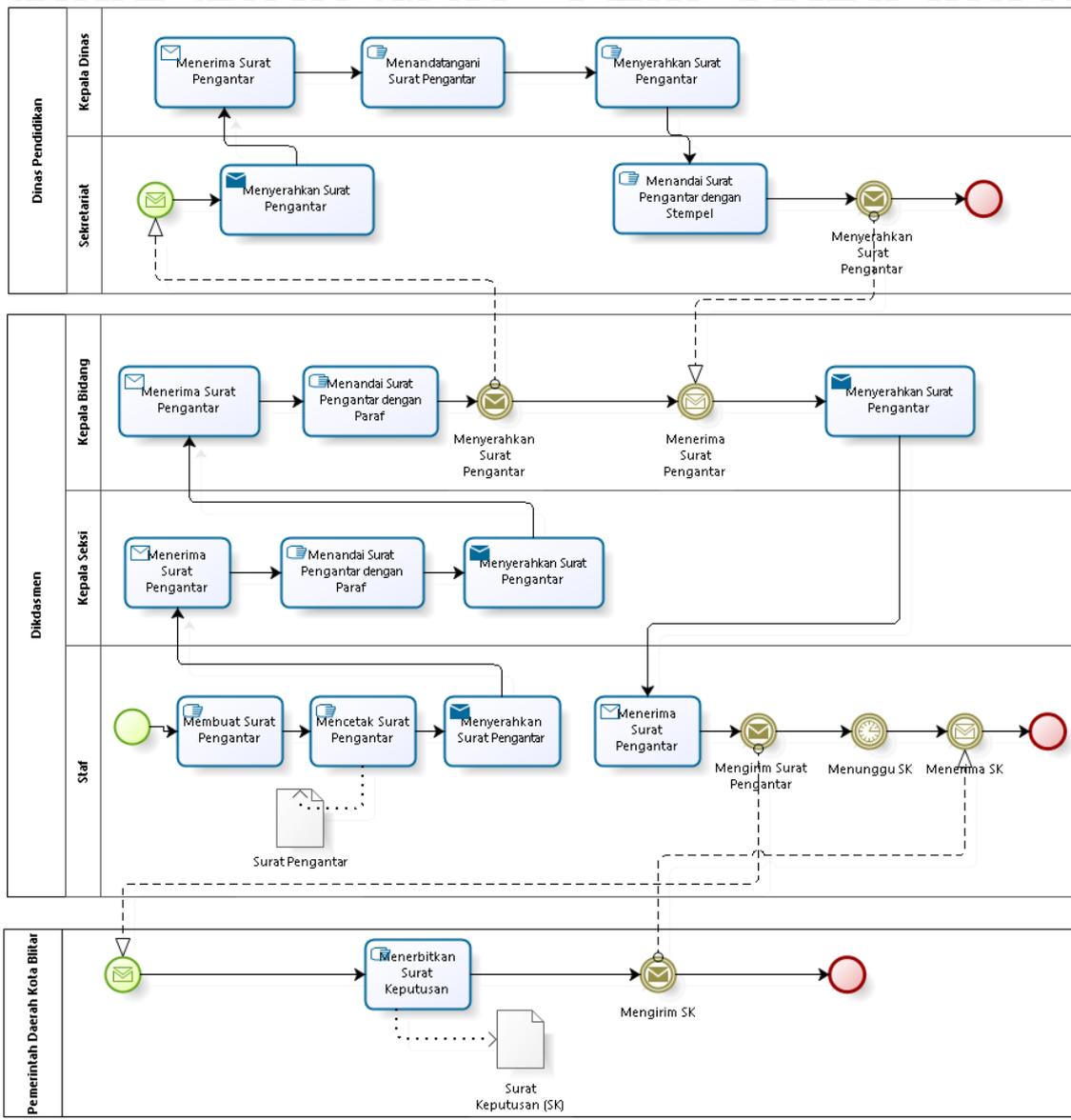
Berikut merupakan alur proses bisnis Persiapan UNAS :

1. Dinas Pendidikan Propinsi mengirim Petunjuk Teknis (Juknis) ke Kepala Bidang Dikdasmen.
2. Kepala Bidang menerima Juknis, membaca dan menerapkan Juknis.
3. Kepala Bidang menyerahkan Juknis kepada Kepala Seksi.
4. Kepala Seksi menerima Juknis, membaca dan menerapkan Juknis.
5. Kepala Seksi menggandakan Juknis dan menyebarkan Juknis ke Sekolah peserta UNAS.
6. Kepala Seksi mengarsipkan Juknis.
7. Sekolah peserta UNAS menerima Juknis dan mempersiapkan diri untuk melakukan pendaftaran ikut serta UNAS.
8. Staf Dikdasmen membuat surat pengantar pembuatan SK (Surat Keputusan) UNAS dan diajukan kepada Pemerintah Daerah.

9. Staf Dikdasmen menunggu dokumen pendaftaran sekolah peserta UNAS.
10. Sekolah mengirim dokumen pendaftaran ikut serta UNAS dan menyerahkan kepada Staf Dikdasmen.
11. Staf Dikdasmen membuat undangan rapat untuk kepala sekolah dan menyebarkan undangan.
12. Sekolah menerima undangan rapat dari Dikdasmen.

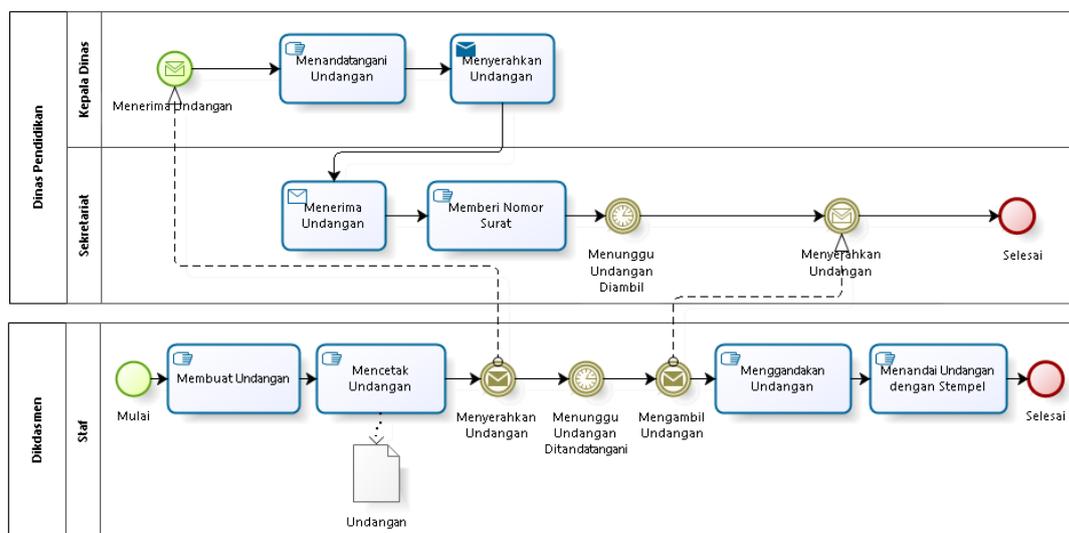


Gambar 4.2 Model Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS



Gambar 4.3 Sub Proses Membuat SK





Gambar 4.4 Sub Proses Membuat Undangan

4.2.2 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Merupakan proses bisnis dimana Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar menangani proses penerimaan peserta didik baru di sekolah menengah dan sekolah dasar. Proses ini terjadi setahun sekali menjelang Ujian Nasional (UNAS). Langkah awal dari proses PPDB adalah pembuatan dan penyebaran balot ke siswa oleh sekolah. Balot merupakan formulir yang diisi peserta didik / siswa mengenai sekolah yang akan dituju. Peserta didik yang akan menghadapi UNAS wajib mengisi balot. Balot ini nantinya akan diproses oleh Dikdasmen untuk mengumpulkan data sekolah yang dipilih oleh peserta didik, proses mengumpulkan data ini disebut proses verifikasi. Setelah data diverifikasi, data ini digunakan untuk menentukan sekolah yang dituju peserta didik sesuai dengan hasil nilai UNAS setelah nilai keluar. Jika nilai UNAS sudah keluar, maka data diproses lagi dengan menggunakan jasa pihak ketiga sedangkan Bidang Dikdasmen akan bertindak sebagai pengawas saja. Setelah data diproses, hasilnya adalah daftar nama peserta didik beserta diterima di sekolah Negeri sesuai dengan nilai UNAS. Peserta didik yang diterima di sekolah pilihannya berdasarkan nilai UNAS adalah peserta didik yang melalui jalur TPM (Tes Pendalaman Materi). Sedangkan peserta didik yang belum diterima di sekolah pilihannya karena nilai UNAS tidak memenuhi, maka peserta didik dapat melalui jalur TKA (Tes Kemampuan Akademik) yang diselenggarakan oleh sekolah masing-masing dengan melalui PPDB *online*. Proses PPDB *online* ini merupakan pengadaan tes ulang di sekolah-sekolah bagi peserta didik yang melalui jalur TKA. Di dalam proses ini, bidang Dikdasmen juga hanya bertindak sebagai pengawas. Karena hasil nilai TKA nantinya juga diolah oleh pihak ketiga. Dalam hal ini, penulis memodelkan satu proses penting, dimana bidang Dikdasmen menjalankan penuh proses bisnisnya, yaitu proses bisnis PPDB yang dimulai dengan pembuatan balot. Model proses bisnis PPDB saat ini dapat dilihat pada Gambar 4.5.

4.2.2.1 Pelaksana

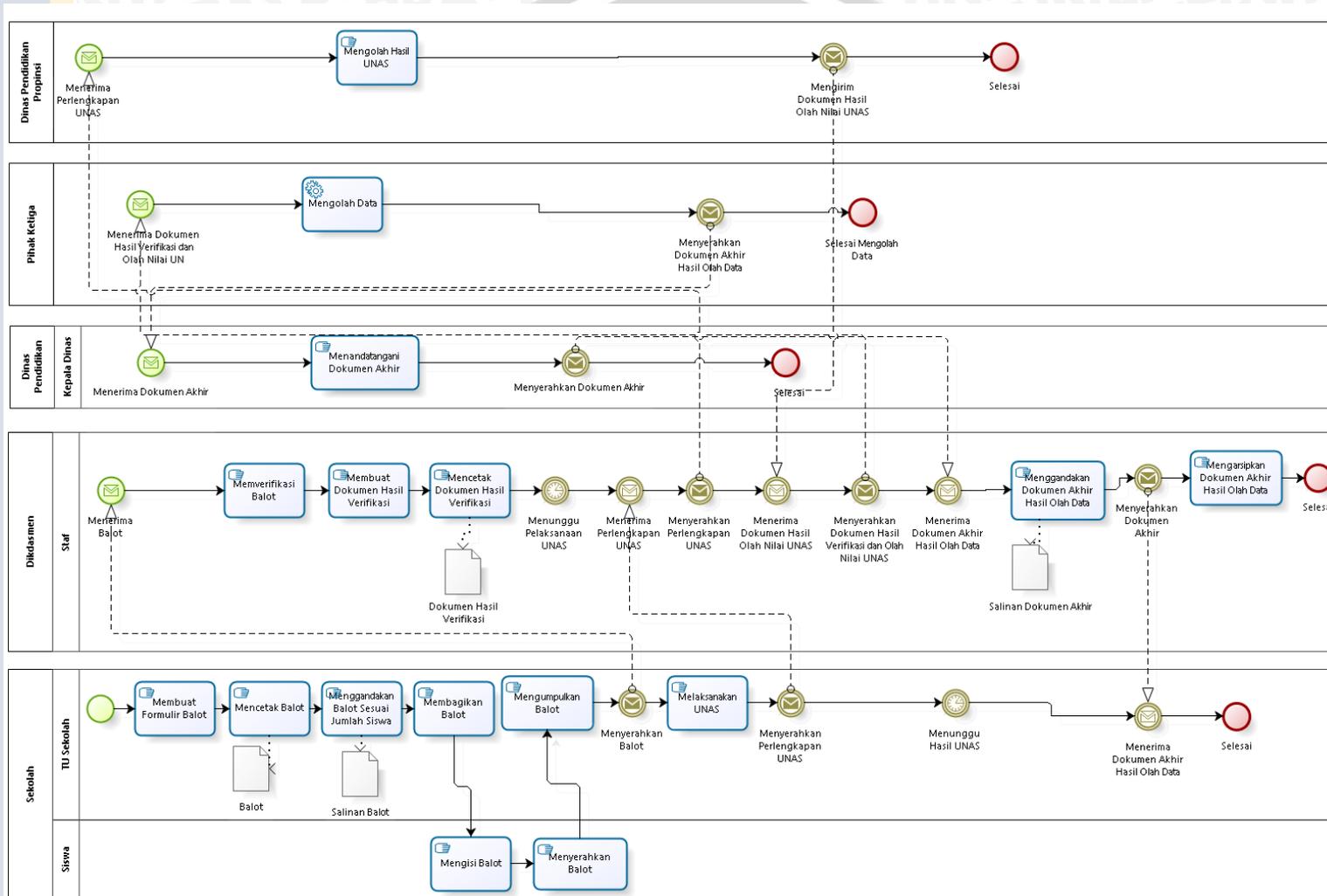
Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis PPDB :

1. Dinas Pendidikan Propinsi
2. Tim Pihak Ketiga
3. Kepala Dinas
4. TU Sekolah
5. Staf Dikdasmen
6. Siswa

4.2.2.2 Model Proses Bisnis Saat Ini

Berikut merupakan alur proses bisnis PPDB :

1. TU Sekolah membuat dan mencetak formulir balot.
2. TU Sekolah menggandakan formulir balot yang sudah dibuat sesuai dengan jumlah siswa.
3. TU Sekolah menyebarkan balot ke siswa.
4. Siswa mengisi balot.
5. Setelah selesai, siswa mengumpulkan balot ke TU Sekolah.
6. TU Sekolah menyerahkan balot kepada Staf Dikdasmen.
7. Staf Dikdasmen memverifikasi balot.
8. Staf Dikdasmen membuat dokumen hasil verifikasi lalu mencetaknya.
9. Staf Dikdasmen menunggu pelaksanaan UNAS.
10. Sekolah melaksanakan UNAS.
11. Sekolah menyerahkan perlengkapan UNAS kepada Staf Dikdasmen.
12. Staf Dikdasmen mengirim perlengkapan UNAS kepada Dinas Pendidikan Propinsi.
13. Dinas Pendidikan Propinsi mengolah hasil UNAS.
14. Dinas Pendidikan Propinsi mengirim dokumen hasil olah nilai UNAS kepada Staf Dikdasmen.
15. Staf Dikdasmen menerima dokumen hasil olah nilai UNAS dan menyerahkannya bersama dengan dokumen hasil verifikasi kepada tim pihak ketiga.
16. Tim pihak ketiga mengelola data dengan sistem.
17. Tim pihak ketiga membuat dokumen akhir hasil olah data dan menyerahkannya kepada Staf Dikdasmen.
18. Staf Dikdasmen menggandakan dokumen akhir hasil olah data dan menyerahkannya kepada Sekolah melalui TU Sekolah.
19. Staf Dikdasmen mengarsipkan salinan dokumen akhir hasil olah data.



Gambar 4.5 Model Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Saat Ini

4.2.3 Pembinaan Bakat Minat

Merupakan proses bisnis yang dilakukan ketika ada kegiatan lomba yang diadakan oleh kota, propinsi maupun tingkat Nasional untuk memberikan informasi kepada sekolah-sekolah. Dikdasmen hanya sebagai perantara untuk menyebarkan informasi lomba dan Petunjuk Teknis (Juknis) dari Dinas Pendidikan Propinsi kepada sekolah-sekolah. Adapun jenis-jenis perlombaan yang diadakan yaitu OSN (Olimpiade Sains Nasional), O2SN (Olimpiade Olahraga Siswa Nasional), FLS2N (Festival & Lomba Seni Siswa Nasional), Popda (Pekan Olahraga Pelajar Daerah), Porprov (Pekan Olahraga Pelajar Provinsi), Siswa Berprestasi, KIR (Karya Ilmiah Remaja), dan Seleksi Paskibraka (Pasukan Pengibar Bendera Pusaka) tingkat kota. Jika ada sekolah yang berpartisipasi mengikuti lomba, maka persiapan lomba akan diserahkan penuh kepada sekolah, termasuk biaya yang dibutuhkan. Namun, jika dalam perlombaan yang diadakan propinsi atau nasional, ada peserta didik dari Kota Blitar yang lolos ke tahap yang lebih tinggi dan membutuhkan biaya untuk mengikuti lomba selanjutnya, maka, pihak Dikdasmen membantu sebagian dalam proses pemberangkatan peserta didik tersebut, seperti biaya transportasi, konsumsi, atau tempat menginap. Model proses bisnis Pembinaan Bakat Minat saat ini dapat dilihat pada Gambar 4.6.

4.2.3.1 Pelaksana

Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis Pembinaan Bakat Minat :

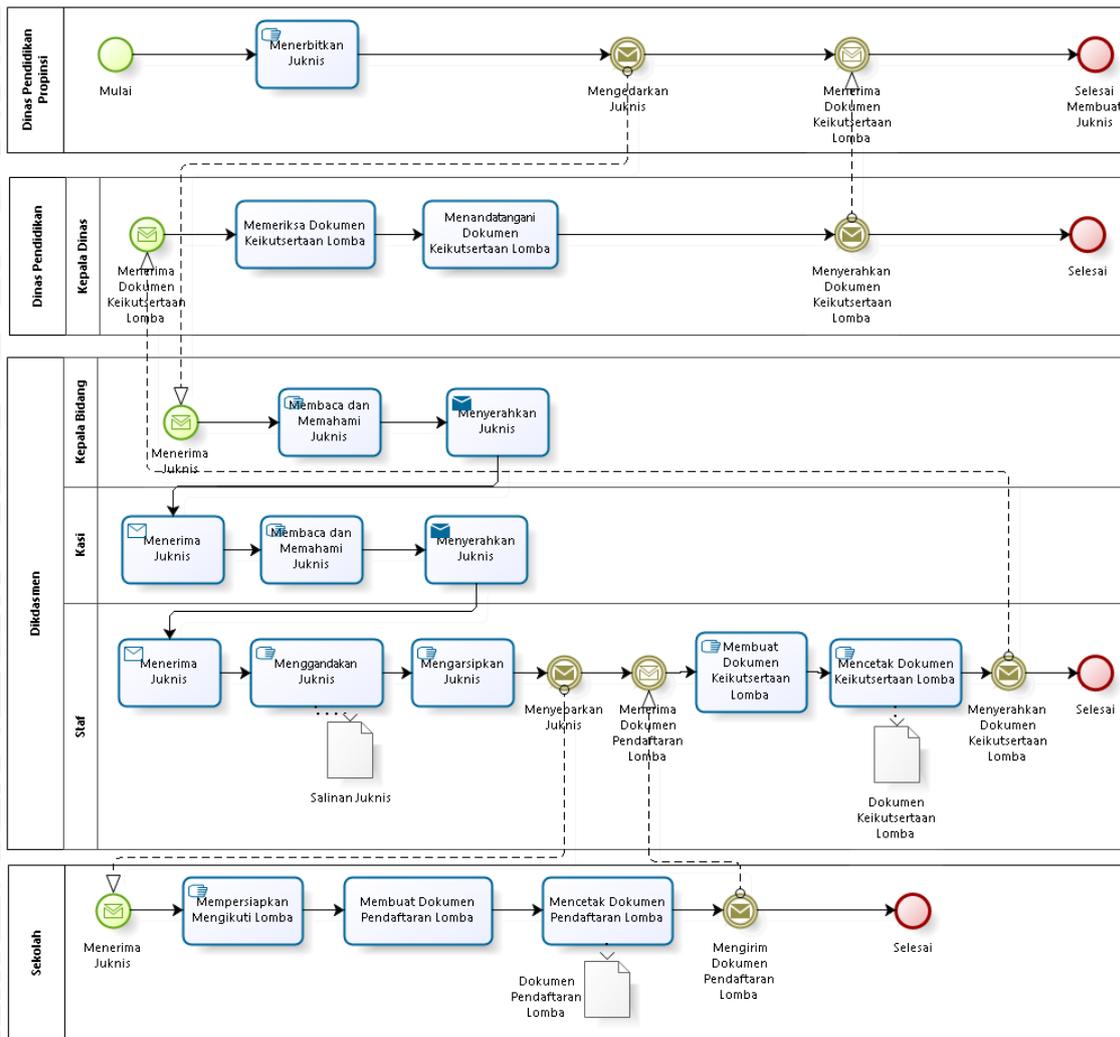
1. Dinas Pendidikan Propinsi
2. Kepala Dinas
3. Kepala Bidang
4. Kepala Seksi Kurikulum & Kesiswaan
5. Staf Dikdasmen
6. Sekolah

4.2.3.2 Model Proses Bisnis Saat Ini

Berikut merupakan alur proses bisnis Pembinaan Bakat Minat :

1. Dinas Pendidikan Propinsi menerbitkan Juknis (Petunjuk Teknis) lomba dan mengirimnya ke Bidang Dikdasmen.
2. Kepala Bidang menerima, membaca dan memahami Juknis.
3. Kepala Bidang menyerahkan Juknis ke Kepala Seksi.
4. Kepala Seksi menerima, membaca dan memahami Juknis.
5. Kepala Seksi menyerahkan Juknis kepada Staf Dikdasmen.
6. Staf Dikdasmen menerima, menggandakan dan mengarsipkan Juknis.
7. Staf Dikdasmen menyebarkan Juknis ke Sekolah.
8. Sekolah menerima Juknis dan mempersiapkan pendaftaran lomba.
9. Sekolah membuat dokumen pendaftaran lomba.
10. Sekolah mencetak dokumen pendaftaran lomba dan mengirimkannya ke Staf Dikdasmen.

11. Staf Dikdasmen membuat dan mencetak dokumen keikutsertaan lomba berdasarkan dokumen pendaftaran lomba dari sekolah-sekolah di kota Blitar.
12. Staf Dikdasmen menyerahkan dokumen keikutsertaan lomba kepada Dinas Pendidikan Propinsi.
13. Dinas Pendidikan Propinsi menerima dokumen keikutsertaan lomba dari Kota Blitar.



Gambar 4.6 Model Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat Saat Ini

4.2.4 Pengembangan Mental Kepribadian

Merupakan proses bisnis yang bertujuan untuk mempersiapkan sebuah kegiatan guna memberikan motivasi dan membantu membentuk mental peserta didik yang akan melaksanakan UNAS. Dalam kegiatan ini, pihak Dikdasmen bekerjasama dengan pihak ketiga yang dipercaya untuk mengisi acara. Pihak ketiga ini merupakan sebuah tim yang terdiri dari orang-orang profesional sebagai motivator bernama Tapak Dewa.

Tim Tapak Dewa yang akan mengambil alih kegiatan dan bertanggung jawab dalam mengisi acara dengan pembagian tugas masing-masing anggota tim, seperti pembawa acara, motivator, dan narasumber. Pihak Dikdasmen hanya bertindak sebagai pengawas saat acara berlangsung dan memastikan acara berlangsung dengan lancar. Model proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian saat ini dapat dilihat pada Gambar 4.7.

4.2.4.1 Dasar Hukum

Dasar hukum dari proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian adalah Perda Kota Blitar No. 4 Tahun 2013 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar, Peraturan Walikota Blitar Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Perwal Kota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Pelaksanaan Tupoksi SKPD dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

4.2.4.2 Pelaksana

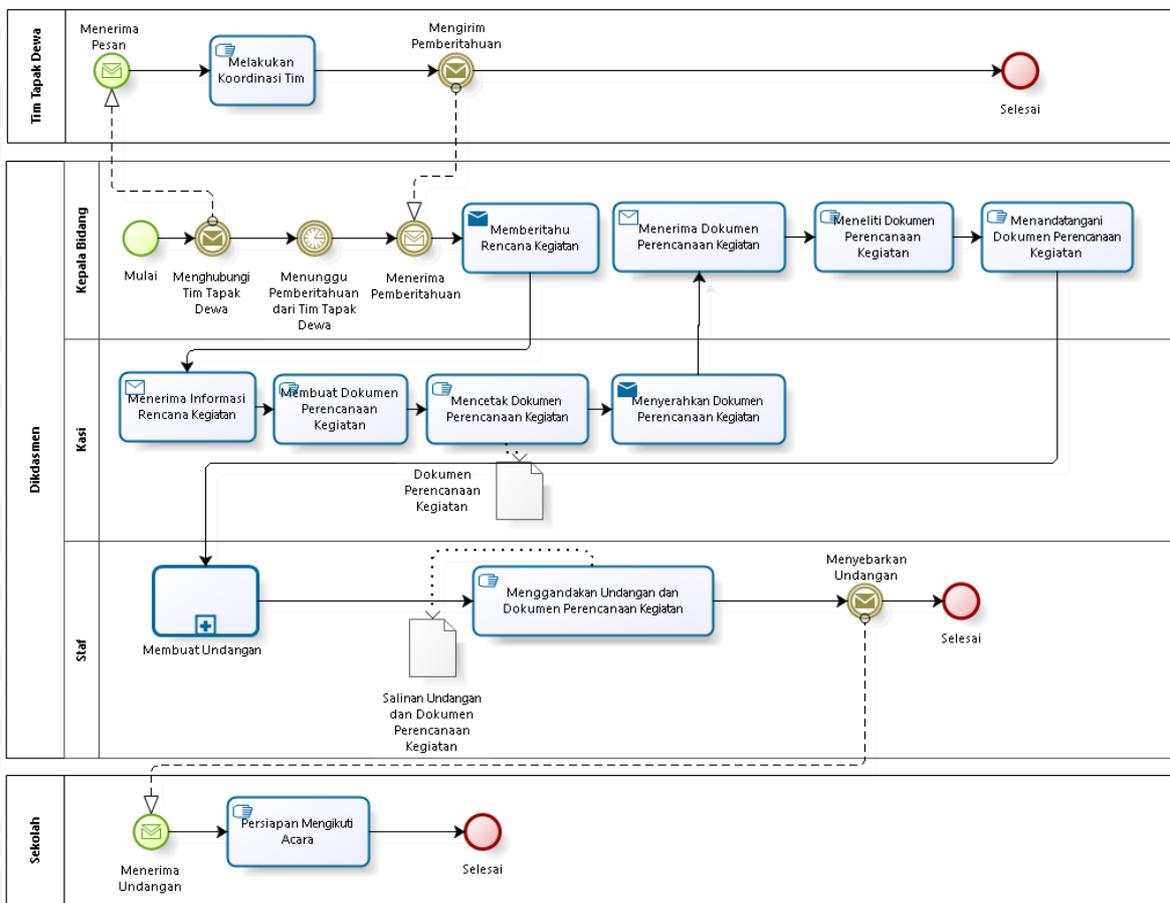
Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian :

1. Staf Dikdasmen
2. Kepala Seksi Kurikulum & Kesiswaan
3. Kepala Bidang
4. Tim Tapak Dewa
5. Sekolah

4.2.4.3 Model Proses Bisnis Saat Ini

Berikut merupakan alur proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian :

1. Kepala Bidang Dikdasmen menghubungi Tim Tapak Dewa.
2. Tim Tapak Dewa dan Kepala Bidang melakukan diskusi untuk mengadakan kegiatan agar sesuai dengan kalender pendidikan.
3. Tim Tapak Dewa melakukan koordinasi tentang jadwal kegiatan.
4. Kepala Bidang menunggu pemberitahuan dari Tim Tapak Dewa.
5. Tim Tapak Dewa menghubungi Kepala Bidang mengenai jadwal kegiatan.
6. Kepala Bidang memberitahu rencana kegiatan kepada Kepala Seksi.
7. Kepala Seksi menerima informasi rencana kegiatan dan membuat dokumen perencanaan kegiatan.
8. Kepala Seksi mencetak dokumen perencanaan kegiatan.
9. Kepala Seksi menyerahkan dokumen perencanaan kegiatan kepada Kepala Bidang.
10. Kepala Bidang meneliti dokumen perencanaan kegiatan dan menandatangani.
11. Staf Dikdasmen membuat undangan dan jadwal kegiatan.
12. Staf Dikdasmen menggandakan undangan.
13. Staf Dikdasmen menyebarkan undangan ke sekolah-sekolah.
14. Sekolah menerima undangan dan mempersiapkan mengikuti acara.



Gambar 4.7 Model Proses Bisnis Pengembangan Mental Kepribadian Saat Ini

4.2.5 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak

Merupakan proses bisnis yang bertujuan untuk membuat surat keterangan pengganti ijazah yang dilakukan ketika ada permintaan. Permintaan pembuatan surat keterangan pengganti ijazah dilakukan oleh pemohon. Pemohon surat keterangan pengganti ijazah ialah pemohon yang kehilangan ijazah asli atau ijazah asli ada, namun telah rusak. Ada dua kategori dalam proses bisnis ini, yaitu kategori berdasarkan pelayanan dan kategori berdasarkan kasus. Kategori berdasarkan pelayanan dibagi menjadi dua sub kategori, yaitu pemohon berasal dari sekolah mati / tidak aktif dan sekolah hidup / aktif. Kedua subkategori itu akan mempengaruhi pelayanan dan *Pelaksana*. Sedangkan kategori yang kedua yaitu kategori berdasarkan kasus, dibagi menjadi dua sub kategori, yaitu ijazah hilang dan ijazah rusak. Kedua subkategori itu hanya akan mempengaruhi persyaratan dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon. Kedua kategori tersebut saling berhubungan. Permohonan penggantian ijazah yang masuk bervariasi, misalnya, pemohon mengajukan permohonan penggantian ijazah hilang dan berasal dari sekolah hidup / aktif, maka pemohon mempersiapkan persyaratan permohonan ijazah hilang dan pihak Dikdasmen melayani dengan melibatkan sekolah yang masih aktif. *Pelaksana* permohonan penggantian ijazah dapat dilihat pada subseksi 4.2.5.2. Sedangkan persyaratan dokumen permohonan penggantian ijazah dapat dilihat pada subseksi 4.2.5.3. Model proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak dapat dilihat pada Gambar 4.8 untuk sekolah mati / tidak aktif dan Gambar 4.9 untuk sekolah hidup / aktif.

4.2.5.1 Dasar Hukum

Dasar hukum dari proses bisnis Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak adalah Perda Kota Blitar No.4 Tahun 2013 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar, Peraturan Walikota Blitar Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Blitar, Perwal Kota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Pelaksanaan Tupoksi SKPD Dan BUMD Di lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

4.2.5.2 Pelaksana

Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak kategori berdasarkan pelayanan:

a. Sub Kategori Sekolah Hidup / Aktif

Pelaksana proses bisnis Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak dengan pemohon yang berasal dari sekolah yang masih hidup / aktif adalah sebagai berikut:

1. Pemohon
2. Sekolah
3. Staf Dikdasmen
4. Kepala Seksi Kurikulum & Kesiswaan

5. Kepala Bidang
6. Kepala Dinas

b. Sub Kategori Sekolah Mati / Tidak Aktif

Pelaksana proses bisnis Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak dengan pemohon yang berasal dari sekolah yang sudah mati / tidak aktif adalah sebagai berikut:

1. Pemohon
2. Staf Dikdasmen
3. Kepala Seksi Kurikulum & Kesiswaan
4. Kepala Bidang
5. Kepala Dinas

4.2.5.3 Persyaratan Dokumen

Proses bisnis Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak memiliki persyaratan dokumen yang harus dipenuhi agar proses bisnis dapat berjalan. Persyaratan tersebut berupa dokumen yang harus dilengkapi oleh pemohon. Berikut persyaratan dokumen proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak berdasarkan jenis kasusnya :

a. Sub Kategori Ijazah Hilang

Persyaratan dokumen untuk ijazah hilang adalah sebagai berikut:

1. Surat Permohonan Penggantian Ijazah (Jika Sekolah Masih Aktif),
2. Surat Pernyataan Saksi (Jika Sekolah Sudah Tidak Aktif),
3. Laporan Surat Kehilangan dari Kepolisian,
4. Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dari pemohon,
5. Fotokopi Ijazah yang Hilang (Jika Ada),
6. Foto 3 x 4 (2 Lembar),
7. Materai 6000 (1 Lembar).

b. Sub Kategori Ijazah Rusak

Persyaratan dokumen untuk ijazah rusak adalah sebagai berikut:

1. Surat Permohonan Penggantian Ijazah (Jika Sekolah Masih Aktif),
2. Surat Pernyataan Saksi (Jika Sekolah Sudah Tidak Aktif),
3. Ijazah Asli yang Rusak,
4. Foto 3 x 4 (2 Lembar),
5. Materai 6000 (1 Lembar).

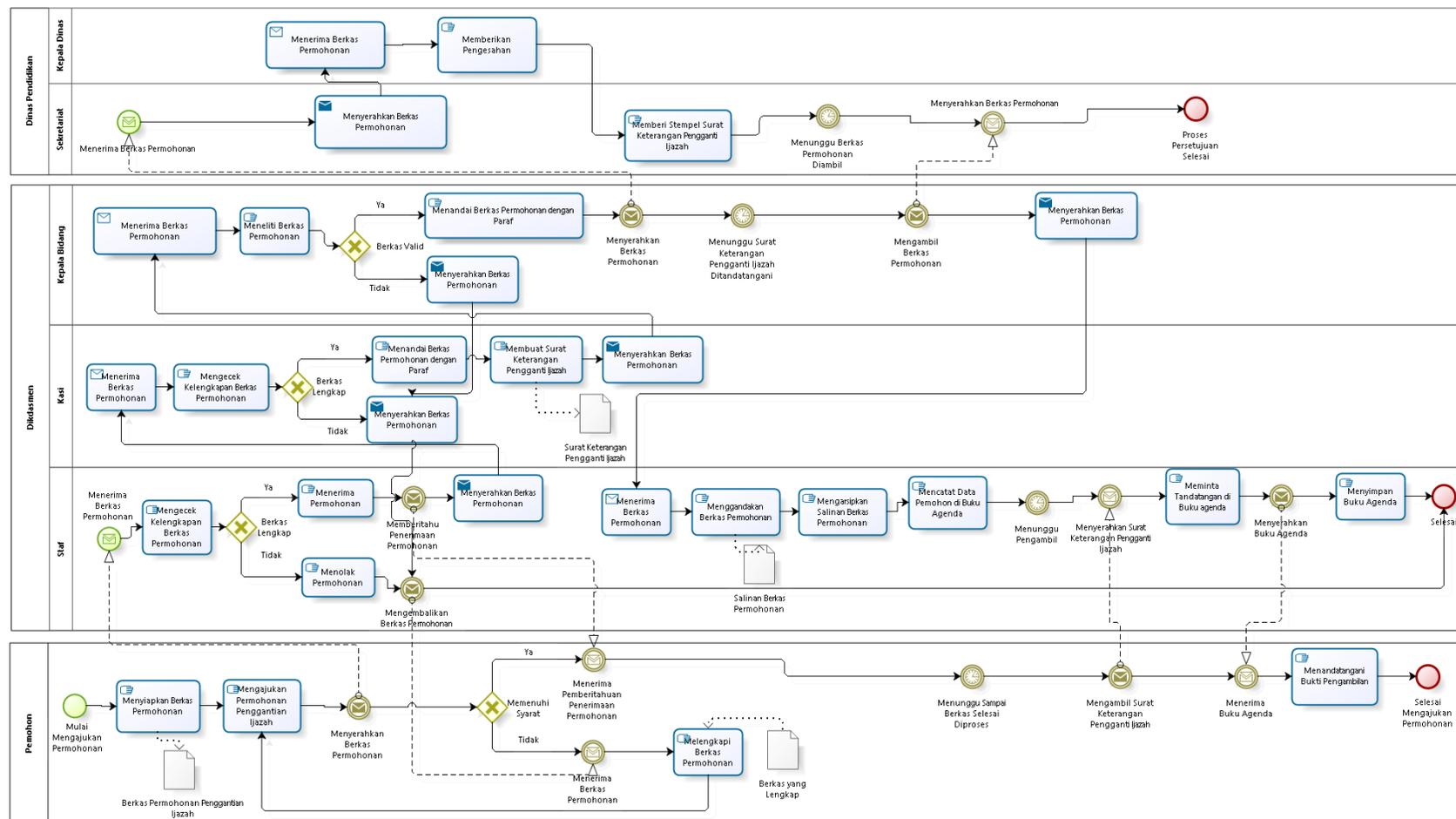
4.2.5.4 Model Proses Bisnis Saat Ini

Berikut merupakan alur proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak berdasarkan kategori pelayanan :

a. Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati /Tidak Aktif)

1. Pemohon mulai mengajukan permohonan dengan menyiapkan berkas permohonan sesuai dengan jenis kasusnya.

2. Pemohon datang ke Kantor Dikdasmen untuk mengajukan permohonan penggantian ijazah dengan menyerahkan dokumen persyaratan yang sudah disiapkan.
3. Staf Dikdasmen menerima berkas permohonan mengecek kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas permohonan lengkap, maka Staf Dikdasmen akan menyatakan bahwa menerima permohonan. Namun, jika berkas permohonan tidak lengkap, maka berkas permohonan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
4. Staf Dikdasmen menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala Seksi.
5. Kepala Seksi mengecek lagi kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas permohonan lengkap, maka Kepala Seksi akan menandai berkas permohonan dengan paraf. Namun, jika berkas permohonan tidak lengkap, maka Kepala Seksi akan menyerahkan berkas tersebut kepada Staf Dikdasmen untuk diserahkan kepada Pemohon.
6. Kepala Seksi membuat dan mencetak Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
7. Kepala Seksi menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang untuk melakukan validasi berkas, apakah berkas sudah benar atau belum.
8. Kepala Bidang menerima berkas permohonan dan meneliti berkas permohonan, jika berkas permohonan valid, Kepala Bidang menandai berkas permohonan dengan paraf.
9. Kepala Bidang menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat untuk diberikan kepada Kepala Dinas.
10. Sekretariat menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Dinas.
11. Kepala Dinas menerima berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan memberikan pengesahan. Setelah itu, berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah diberikan kepada Sekretariat.
12. Sekretariat menerima berkas permohonan dan menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan stempel.
13. Sekretariat menunggu berkas diambil oleh Kepala Bidang.
14. Kepala Bidang mengambil berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
15. Sekretariat menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang.
16. Kepala Bidang menerima berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah lalu menyerahkan berkas ke Staf Dikdasmen.
17. Staf Dikdasmen menerima berkas permohonan, menggandakan dan mengarsipkan berkas. Staf Dikdasmen menunggu pemohon untuk mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
18. Pemohon datang mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan menandatangani buku agenda sebagai bukti pengambilan.

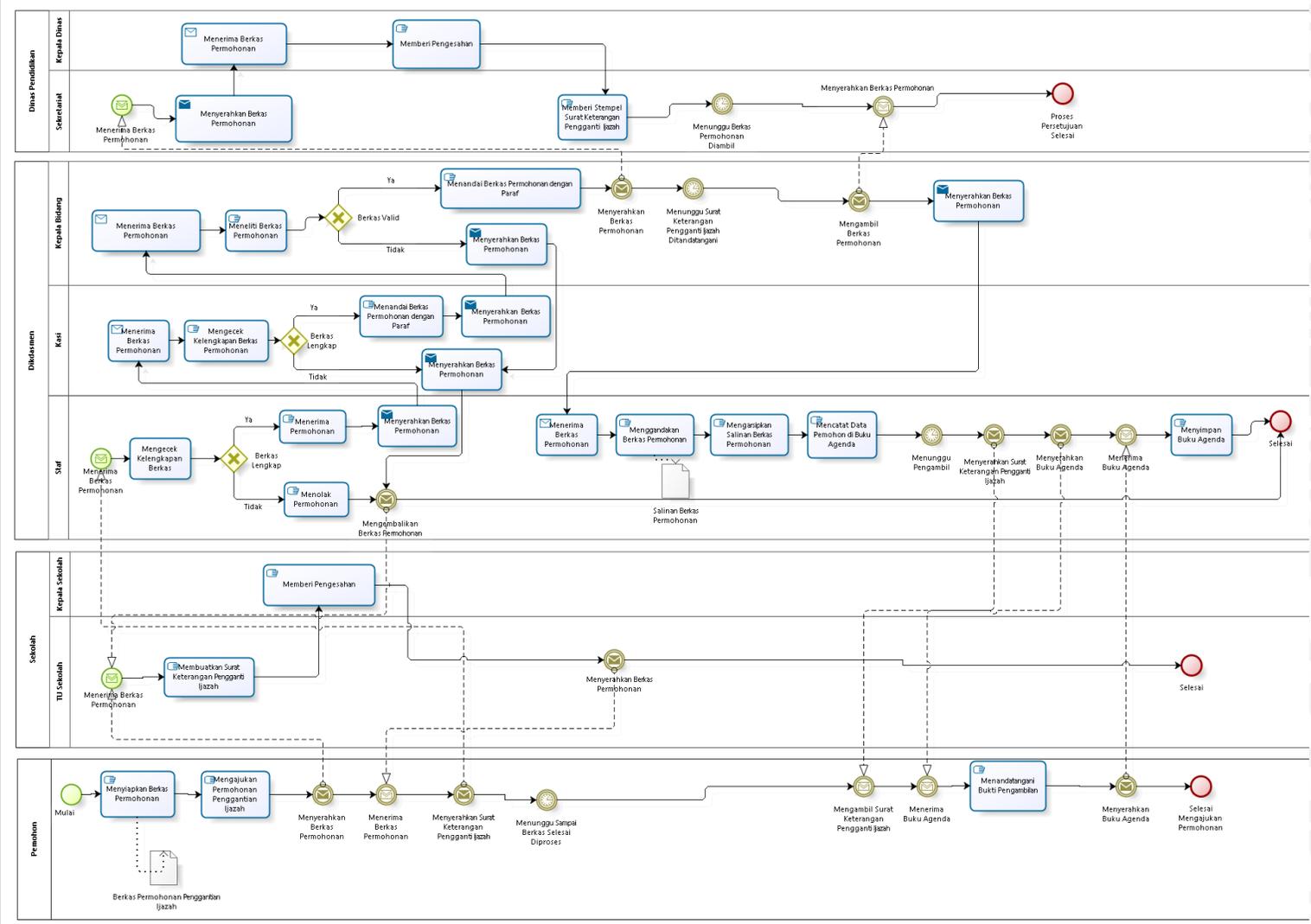


Gambar 4.8 Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) Saat Ini

- b. Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)
 1. Pemohon mulai mengajukan permohonan dengan menyiapkan berkas permohonan sesuai dengan jenis kasusnya.
 2. Pemohon datang ke Sekolah untuk mengajukan permohonan penggantian ijazah dengan membawa dokumen persyaratan yang sudah disiapkan. Lalu pemohon menyerahkan dokumen persyaratan tersebut kepada TU Sekolah.
 3. TU Sekolah menerima berkas permohonan dan membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
 4. Kepala Sekolah memberikan pengesahan.
 5. TU Sekolah menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang sudah ditandatangani Kepala Sekolah kepada Pemohon.
 6. Pemohon menyerahkan berkas dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Staf Dikdasmen.
 7. Staf Dikdasmen mengecek kelengkapan berkas permohonan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika berkas permohonan lengkap, maka Staf Dikdasmen akan menyatakan menerima permohonan. Namun, jika berkas permohonan tidak lengkap, maka berkas permohonan dikembalikan ke Sekolah dan akan diteruskan ke pemohon untuk dilengkapi.
 8. Staf Dikdasmen menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala Seksi (Kasi) Kurikulum & Kesiswaan.
 9. Kasi mengecek lagi kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas permohonan lengkap, maka Kasi akan menandai berkas permohonan dengan paraf. Namun, jika berkas permohonan tidak lengkap, maka Kasi akan menyerahkan berkas tersebut kepada Staf Dikdasmen untuk diserahkan kepada Sekolah dan diteruskan kepada Pemohon.
 10. Kasi menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang untuk divalidasi.
 11. Kepala Bidang menerima berkas permohonan dan meneliti berkas permohonan, jika berkas permohonan valid, Kepala Bidang bereskan berkas permohonan dengan paraf.
 12. Kepala Bidang menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat untuk diteruskan kepada Kepala Dinas.
 13. Sekretariat menerima berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas.
 14. Kepala Dinas menerima berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah lalu menandatangani Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
 15. Kepala Dinas menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat, dan Sekretariat menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan stempel.
 16. Sekretariat menunggu berkas diambil
 17. Kepala Bidang mengambil berkas permohonan.
 18. Sekretariat menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang, dan Kepala Bidang menyerahkan ke Staf Dikdasmen.

19. Staf Dikdasmen menggandakan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan mengarsipkan dokumen salinannya.
20. Staf Dikdasmen mencatat data pemohon di buku agenda, lalu menunggu pemohon untuk mengambil berkasnya.
21. Pemohon datang mengambil berkas, Staf menyerahkan berkas permohonan.
22. Staf Dikdasmen menyerahkan buku agenda dan meminta tandatangan pemohon.
23. Pemohon menandatangani buku agenda.
24. Staf Dikdasmen menyimpan buku agenda yang telah ditandatangani oleh pemohon sebagai bukti pengambilan.





Gambar 4.9 Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) Saat Ini

4.2.6 Permohonan Mutasi

Merupakan proses bisnis yang bertujuan untuk melayani pemohon yang ingin mutasi sekolah / pindah sekolah. Surat penting yang harus disiapkan untuk sebelum mengajukan permohonan mutasi adalah surat keterangan pindah dan surat keterangan diterima. Surat keterangan pindah yaitu surat keterangan yang dikeluarkan sekolah asal sebagai bukti bahwa siswanya telah memenuhi perizinan untuk pindah ke sekolah yang baru. Sedangkan surat keterangan diterima yaitu surat keterangan yang dikeluarkan oleh sekolah baru yang menjadi bukti bahwa siswa / pemohon tersebut telah diterima. Jika tidak ada surat keterangan tersebut, Dikdasmen tidak dapat menerima permohonan karena Dikdasmen harus memastikan bahwa pemohon telah mendapatkan sekolah baru dan sekolah yang lama juga bersedia melepas siswa tersebut. Berdasarkan jenisnya, proses bisnis Permohonan Mutasi dibagi menjadi 2, yaitu Mutasi Keluar dan Mutasi Masuk. Yang membedakan keduanya hanya terletak pada dokumen persyaratan dan istilah, mutasi masuk merupakan istilah mutasi yang menyatakan bahwa ada siswa dari luar Kota Blitar yang masuk ke sekolah di Kota Blitar. Sedangkan mutasi keluar adalah istilah mutasi yang menyatakan bahwa ada siswa yang berasal dari Kota Blitar pindah ke sekolah di luar Kota Blitar. Namun, terlepas dari itu, proses pelayanannya adalah sama. Model proses bisnis permohonan mutasi dapat dilihat pada Gambar 4.10.

4.2.6.1 Dasar Hukum

Dasar hukum dari proses bisnis Permohonan Mutasi adalah Perda Kota Blitar No. 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Blitar, Peraturan Walikota Blitar Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Pengelola Keuangan Daerah Kota Blitar, Perwal Kota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Pelaksanaan Tupoksi SKPD dan BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar, Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

4.2.6.2 Pelaksana

Berikut merupakan pelaksana dari proses bisnis Permohonan Mutasi :

1. Pemohon
2. Staf Dikdasmen
3. Kasi Kurikulum & Kesiswaan
4. Kepala Bidang

4.2.6.3 Persyaratan Dokumen

Proses bisnis ini memiliki persyaratan dokumen yang harus dipenuhi agar proses bisnis dapat berjalan. Persyaratan tersebut berupa dokumen yang harus dilengkapi

oleh pemohon. Berikut persyaratan dokumen proses bisnis Permohonan Mutasi berdasarkan jenisnya :

a. Mutasi Masuk

Persyaratan dokumen untuk Mutasi Masuk adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Keluar / Pindah dari sekolah asal yang ditandatangani kepala sekolah,
2. Tanda Bukti Mutasi Siswa dari Dinas Pendidikan Kab / Kota asal (jika berasal dari luar Kota)
3. Surat Rekomendasi Penyaluran dari Direktorat Mandikdasmen (jika berasal dari sekolah luar negeri),
4. Raport Asli,
5. Fotocopy Raport (bagian Biodata Siswa, Nilai Semester Terakhir dan Lembar Mutasi Siswa)
6. Surat Rekomendasi Penerimaan dari Sekolah yang dituju.

b. Mutasi Keluar

Persyaratan dokumen untuk Mutasi Keluar adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Keluar / Pindah dari sekolah asal yang ditandatangani kepala sekolah,
2. Rapor Asli,
3. Fotocopy Rapor (bagian Biodata Siswa, Nilai Semester Terakhir dan Lembar Mutasi Siswa),
4. Fotocopy Akreditasi Sekolah asal,
5. Surat Rekomendasi Penerimaan dari sekolah tujuan.

4.2.6.4 Model Proses Bisnis Permohonan Mutasi Saat Ini

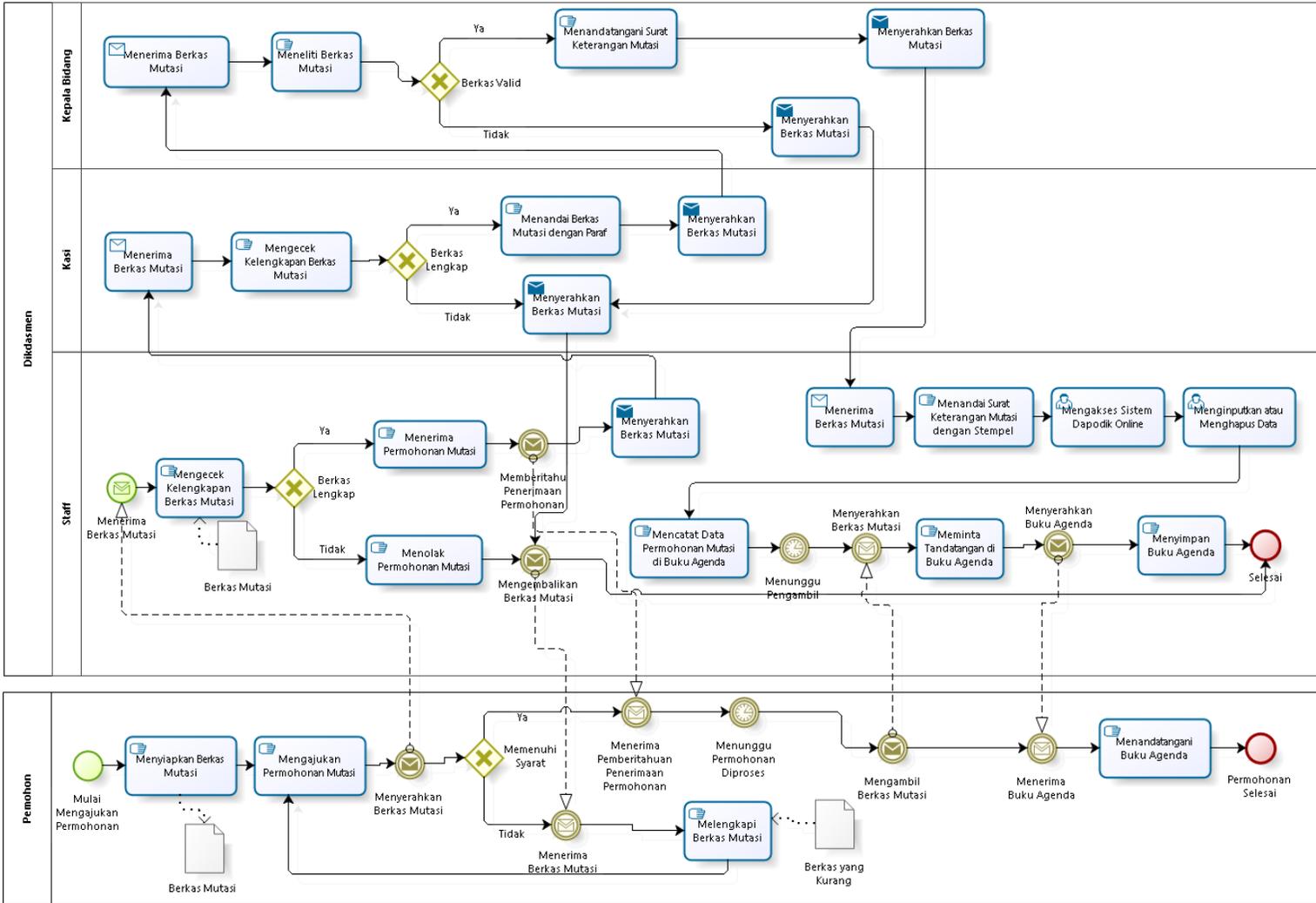
Berikut merupakan alur proses bisnis Permohonan Mutasi :

1. Pemohon mulai mengajukan permohonan dengan menyiapkan berkas mutasi sesuai dengan jenis mutasi.
2. Pemohon datang ke kantor Dikdasmen untuk mengajukan permohonan mutasi dengan membawa dokumen berkas mutasi yang sudah disiapkan. Lalu pemohon menyerahkan berkas mutasi tersebut kepada Staf Dikdasmen.
3. Staf Dikdasmen mengecek kelengkapan berkas mutasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika berkas mutasi lengkap, maka Staf Dikdasmen akan menyatakan menerima permohonan. Namun, jika berkas mutasi tidak lengkap, maka berkas mutasi dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
4. Staf Dikdasmen menyerahkan berkas mutasi kepada Kepala Seksi (Kasi) Kurikulum & Kesiswaan.
5. Kasi mengecek lagi kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas mutasi lengkap, maka Kasi akan menandai berkas mutasi dengan paraf. Namun, jika berkas

permohonan tidak lengkap, maka Kasi akan menyerahkan berkas tersebut kepada Staf Dikdasmen untuk diserahkan kepada Pemohon.

6. Kasi menyerahkan berkas mutasi Staf Dikdasmen.
7. Staf Dikdasmen menerima berkas mutasi dan membuat Surat Rekomendasi Mutasi.
8. Staf menyerahkan berkas mutasi dan Surat Rekomendasi Mutasi kepada Kepala Bidang untuk divalidasi.
9. Kepala Bidang menerima berkas mutasi dan meneliti berkas mutasi, jika berkas mutasi valid, Kepala Bidang menandatangani Surat Rekomendasi Mutasi.
10. Kepala Bidang menyerahkan berkas mutasi dan Surat Rekomendasi Mutasi kepada Staf Dikdasmen.
11. Staf Dikdasmen menandai Surat Rekomendasi Mutasi dengan stempel.
12. Staf Dikdasmen mengakses sistem Dapodik *online*.
13. Staf Dikdasmen menginputkan data.
14. Staf Dikdasmen mencatat data pemohon di buku agenda.
15. Pemohon datang mengambil berkas mutasi dan Surat Rekomendasi Mutasi.
16. Staf Dikdasmen meminta tandatangan pemohon di buku agenda sebagai bukti pengambilan.
17. Pemohon menandatangani buku agenda.
18. Staf Dikdasmen menyimpan buku agenda yang telah ditandatangani oleh pemohon.





Gambar 4.10 Model Proses Bisnis Permohonan Mutasi Saat Ini

4.3 Simulasi Model Proses Bisnis Saat Ini

Pada sub bab ini, penulis akan menunjukkan hasil simulasi model proses bisnis saat ini yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler*. Penulis melalui tiga level dalam simulasi, yaitu level *Process Validation*, *Time Analysis*, dan *Resource Analysis*. Setelah melalui tiga level tersebut, penulis menjalankan simulasi dan hasilnya adalah sebagai berikut :

4.3.1 Simulasi Model Proses Bisnis Persiapan Ujian Nasional (UNAS)

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan pada proses bisnis Persiapan UNAS. Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dengan masa kerja adalah 264 (terhitung 1 tahun = 360 hari) hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Simulasi dilakukan untuk 1 kali proses. Karena persiapan UNAS hanya dilakukan satu kali dalam setahun.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir.
4. Alur proses bisnis didapatkan dari wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Persiapan UNAS ditunjukkan pada Tabel 4.1 untuk *pool* Dinas Pendidikan Propinsi, Tabel 4.2 untuk *pool* Sekolah, Tabel 4.3 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 4.4 untuk *pool* Dinas Pendidikan Propinsi. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Tabel 4.1 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan Propinsi	Process	1	1	0	0	0	0
Mengirim Juknis	Intermediate event	1	1				
NoneEnd	End event	1					
NoneStart	Start event	1					

b. *Pool* Sekolah

Tabel 4.2 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada *Pool* Sekolah

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	1	1	10080	10080	10080	10080
Menerima Juknis	Start event	1					
Selesai	End event	1					
Mendaftarkan Diri	Task	1	1	10080	10080	10080	10080
Mengirim Dokumen Pendaftaran Sekolah	Intermediate event	1	1				
Menerima Undangan Rapat	Intermediate event	1	1				

c. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.3 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	1	1	10264	10264	10264	199
Menerima Juknis	Start event	1					
Selesai	End event	1					
Mengarsipkan Juknis	Task	1	1	15	15	15	15
Membaca dan Menerapkan	Task	1	1	30	30	30	30
Menyerahkan Juknis	Task	1	1	3	3	3	3
Menyebarkan Juknis	Intermediate event	1	1				
Membaca dan Menerapkan	Task	1	1	30	30	30	30
Menerima Juknis	Task	1	1	1	1	1	1
Menggandakan Juknis	Task	1	1	120	120	120	120
Mengirim Undangan Rapat	Intermediate event	1	1				
Menerima Dokumen Pendaftaran Sekolah	Intermediate event	1	1				
Menunggu Dokumen Pendaftaran Sekolah	Intermediate event	1	1				

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.4. Dari Tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* Sekolah adalah yang paling besar, yaitu 98.21%. *Resource* Kepala Bidang sebesar 0.32%, dan *resource* Kepala Seksi sebesar 1.62%.

Tabel 4.4 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Persiapan UNAS

Resource	Utilization
Kepala Bidang	0.32%
Kepala Seksi	1.62%
Sekolah	98.21%

4.3.2 Simulasi Model Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan pada proses bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dengan masa kerja adalah 264 (terhitung 1 tahun = 360 hari) hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Simulasi dilakukan untuk 1 kali proses. Karena PPDB hanya dilakukan satu kali dalam setahun.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir.
4. Alur proses bisnis didapatkan dari wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) ditunjukkan pada Tabel 4.5 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 4.6 untuk *pool* Sekolah, Tabel 4.7 untuk *pool* Dinas Pendidikan, Tabel 4.8 untuk *pool* Pihak Ketiga dan Tabel 4.9 untuk *pool* Dinas Pendidikan Propinsi. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

- a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.5 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	1	1	86522	86522	86522	10231
Membuat Dokumen Hasil Verifikasi	Task	1	1	60	60	60	60
Memverifikasi Balot	Task	1	1	10080	10080	10080	10080
Selesai	End event	1					
Mencetak Dokumen Hasil Verifikasi	Task	1	1	30	30	30	30
Menunggu Pelaksanaan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menerima Dokumen Hasil Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Menyerahkan Dokumen Hasil Verifikasi dan Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Menggandakan Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Task	1	1	60	60	60	60
Menyerahkan Dokumen Akhir	Intermediate event	1	1				
Menerima Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menyerahkan Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menerima Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				
Mengarsipkan Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Task	1	1	1	1	1	1
Menerima Balot	Start event	1					

b. *Pool Sekolah*

Tabel 4.6 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool Sekolah*

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	1	1	96876	96876	96876	53555
Mengisi Balot	Task	1	1	15	15	15	15
Menyerahkan Balot	Task	1	1	5	5	5	5
Membagikan Balot	Task	1	1	60	60	60	60
Mengumpulkan Balot	Task	1	1	10080	10080	10080	10080
Menyerahkan Balot	Intermediate event	1	1				
Selesai	End event	1					
Melaksanakan UNAS	Task	1	1	43200	43200	43200	43200
Menyerahkan Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menerima Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				
Menunggu Hasil UNAS	Intermediate event	1	1				
Membuat Formulir Balot	Task	1	1	10	10	10	10
Mencetak Balot	Task	1	1	5	5	5	5
Menggandakan Balot Sesuai Jumlah Siswa	Task	1	1	180	180	180	180
NoneStart	Start event	1					

c. *Pool* Dinas Pendidikan

Tabel 4.7 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool* Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	1	1	1	1	1	1
Menerima Dokumen Akhir	Start event	1					
Menandatangani Dokumen Akhir	Task	1	1	1	1	1	1
Selesai	End event	1					
Menyerahkan Dokumen Akhir	Intermediate event	1	1				

d. *Pool* Pihak Ketiga

Tabel 4.8 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool* Pihak Ketiga

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pihak Ketiga	Process	1	1	60	60	60	60
Menerima Dokumen Hasil Verifikasi dan Olah Nilai UN	Start event	1					
Mengolah Data	Task	1	1	60	60	60	60
Selesai Mengolah Data	End event	1					
Menyerahkan Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				

e. *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Tabel 4.9 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan Propinsi	Process	1	1	43200	43200	43200	43200
Mengirim Dokumen Hasil Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Selesai	End event	1					
Mengolah Hasil UNAS	Task	1	1	43200	43200	43200	43200
Menerima Perlengkapan UNAS	Start event	1					

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.10. Dari Tabel 4.10, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* Siswa adalah yang paling besar, yaitu 44.61%. *Resource* Staf sebesar 4.19%, *resource* TU Sekolah sebesar 10.67%, dan *resource* Sistem Pengolah Data sebesar 0.06%.

Tabel 4.10 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Resource	Utilization
Staf	4.19%
TU Sekolah	10.67%
Siswa	44.61%
Dinas Pendidikan Propinsi	44.59%
Sistem Pengolah Data	0.06%

4.3.3 Simulasi Model Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan pada proses bisnis Pembinaan Bakat Minat. Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan (terhitung 30 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.

2. Dalam 1 bulan terdapat 1 juknis yang diterima dari Dinas Pendidikan Pusat.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Alur proses bisnis didapatkan dari wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Pembinaan Bakat Minat ditunjukkan pada Tabel 4.11 untuk *pool* Dinas Pendidikan, Tabel 4.12 untuk *pool* Dinas Pendidikan Propinsi, Tabel 4.13 untuk *pool* Dikdasmen, dan Tabel 4.14 untuk *pool* Sekolah. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dinas Pendidikan

Tabel 4.11 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada *Pool* Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	1	1	6	6	6	6
Menerima Dokumen Keikutsertaan Lomba	Start event	1					
Memeriksa Dokumen Keikutsertaan Lomba	Task	1	1	5	5	5	5
Menandatangani Dokumen Keikutsertaan Lomba	Task	1	1	1	1	1	1
Menyerahkan Dokumen Keikutsertaan Lomba	Intermediate event	1	1				
Selesai	End event	1					



b. *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Tabel 4.12 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan Propinsi	Process	1	1	5846	5846	5846	1440
Mulai	Start event	1					
Selesai Membuat Juknis	End event	1					
Menerbitkan Juknis	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Mengedarkan Juknis	Intermediate event	1	1				
Menerima Dokumen Keikutsertaan Lomba	Intermediate event	1	1				

c. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.13 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	1	1	4400	4400	4400	1490
Mengarsipkan Juknis	Task	1	1	4	4	4	4
Menerima Juknis	Task	1	1	1	1	1	1
Menyebarkan Juknis	Intermediate event	1	1				
Selesai	End event	1					
Membaca dan Memahami Juknis	Task	1	1	0	0	0	0
Menerima Dokumen Pendaftaran Lomba	Intermediate event	1	1				
Menggandakan Juknis	Task	1	1	15	15	15	15

Tabel 4.13 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Juknis	Task	1	1	0	0	0	0
Menyerahkan Juknis	Task	1	1	0	0	0	0
Membuat Dokumen Keikutsertaan Lomba	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Mencetak Dokumen Keikutsertaan Lomba	Task	1	1	30	30	30	30
Menyerahkan Dokumen Keikutsertaan Lomba	Intermediate event	1	1				
Menerima Juknis	Start event	1					
Membaca dan Memahami Juknis	Task	1	1	0	0	0	0
Menyerahkan Juknis	Task	1	1	0	0	0	0

d. *Pool* Sekolah

Tabel 4.14 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pembinaan Bakat Minat pada *Pool* Sekolah

Name	Type	Instances completed	Instance s started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	1	1	2910	2910	2910	2910
Mengirim Dokumen Pendaftaran Lomba	Intermedate event	1	1				
Mempersiapkan Mengikuti Lomba	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Selesai	End event	1					
Menerima Juknis	Start event	1					
Membuat Dokumen Pendaftaran	Task	1	1	1440	1440	1440	1440

Tabel 4.14 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Lomba							
Mencetak Dokumen Pendaftaran Lomba	Task	1	1	30	30	30	30

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.15. Dari Tabel 4.15, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* Sekolah adalah yang paling besar, yaitu 49.78%. *resource* Staf sebesar 5.10%, *resource* Kepala Dinas sebesar 0.10%, dan *resource* Dinas Pendidikan Propinsi adalah 24.63%.

Tabel 4.15 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Bakat Minat Saat Ini

Resource	Utilization
Staf	5.10%
Kepala Dinas	0.10%
Sekolah	49.78%
Dinas Pendidikan Propinsi	24.63%

4.3.4 Simulasi Model Proses Bisnis Pengembangan Mental Kepribadian

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan pada proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian. Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dengan masa kerja adalah 264 (terhitung 1 tahun = 360 hari) hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Simulasi dilakukan untuk 1 kali proses. Karena Pengembangan Mental Kepribadian hanya dilakukan satu kali dalam setahun.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir.
4. Waktu yang dibutuhkan pada setiap *task* didapatkan dari Prosedur Operasi Standar (SOP) dan wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.

5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu *Level Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian ditunjukkan pada Tabel 4.16 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 4.17 untuk *pool* Tim Tapak Dewa, dan Tabel 4.18 untuk *pool* Sekolah. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.16 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	1	1	1526	1526	1526	80
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	1	1				
Menunggu Pemberitahuan	Intermediate event	1	1				
Menerima Pesan	Intermediate event	1	1				
NoneEnd	End event	1					
Mulai	Start event	1					
Membuat Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	60	60	60	60
Menyerahkan Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	3	3	3	3

Tabel 4.16 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	1	1	1	1
Menyetujui	Gateway	1	1				
Menyerahkan Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	0	0	0	0	0	0
Menandatangani Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	1	1	1	1
Meneliti Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	5	5	5	5
Menyerahkan Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	3	3	3	3
Menerima Dokumen Perencanaan Kegiatan	Task	1	1	1	1	1	1
Menyatakan kegiatan Disetujui	Task	1	1	1	1	1	1
Menyebarkan Undangan	Intermediate event	1	1				
Menggandakan Undangan	Task	1	1	5	5	5	5

b. *Pool* Tim Tapak Dewa

Tabel 4.17 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada *Pool* Sekolah

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Tim Tapak Dewa	Process	1	1	1447	1447	1447	1447
Menerima Pesan	Start event	1					
Menghubungi Dikdasmen	Intermediate event	1	1				
NoneEnd	End event	1					
ExclusiveGateway	Gateway	1	1				
Mengembalikan Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Menyiapkan Acara	Task	1	1	1	1	1	1
Menerima Permohonan	Task	1	1	1	1	1	1
Menolak Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Mengecek Jadwal Kosong	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Melakukan Koordinasi Tim	Task	1	1	5	5	5	5

c. *Pool* Sekolah

Tabel 4.18 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian pada *Pool* Sekolah

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total Time (m)
Sekolah	Process	1	1	1	1	1	1
Menerima Undangan	Start event	1					

Tabel 4.18 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Persiapan Mengikuti Acara	Task	1	1	1	1	1	1
NoneEnd	End event	1					

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.19. Dari Tabel 4.19, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *Resource* Tim Tapak Dewa adalah yang paling besar, yaitu 19.06%. *Resource* Staf sebesar 0.04%, *resource* Kepala Bidang sebesar 0.65%, *Resource* Kepala Seksi sebesar 4.26%, dan *Resource* Sekolah sebesar 0.07%.

Tabel 4.19 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Pengembangan Mental Kepribadian

Resource	Utilization
Staf	0.04%
Kepala Bidang	0.65%
Tim Tapak Dewa	19.06%
Kepala Seksi	4.26%
Sekolah	0.07%

4.3.5 Simulasi Model Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan menggunakan aplikasi Bizagi pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak.

4.3.5.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan (terhitung 30 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.



2. Dalam 1 bulan terdapat 4 pemohon yang mengajukan permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak. Jumlah pemohon didapatkan dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel A.1 pada Lampiran A.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Waktu yang dibutuhkan pada setiap *task* didapatkan dari Prosedur Operasi Standar (SOP) dan wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu *Level Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) ditunjukkan pada Tabel 4.20 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 4.21 untuk *pool* Pemohon, dan Tabel 4.22 untuk *pool* Dinas Pendidikan. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.20 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	4	4	261	323	308	1230
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Task	4	4	4	4	4	16
Berkas Lengkap	Gateway	4	4				

Tabel 4.20 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menolak Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Memberitahu Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mengembalikan Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	3	3	3	12
Meminta Tandatangan di Buku agenda	Task	4	4	3	3	3	12
Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Task	4	4	5	5	5	20
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Selesai	End event	4					
Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Task	4	4	2	31	15	60
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	23	7.25	29
Berkas Lengkap	Gateway	4	4				

Tabel 4.20 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Task	4	4	4	23	10.5	42
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	22	11.8	47
Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Task	4	4	3	122	48	192
Membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	20	34	24.5	98
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	3	19	9.5	38
Berkas Valid	Gateway	4	4				
Meneliti Berkas Permohonan	Task	4	4	59	180	105	421
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menggandakan Berkas Permohonan	Task	4	4	15	15	15	60

Tabel 4.20 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengarsipkan Salinan Berkas Permohonan	Task	4	4	5	5	5	20
Menunggu Pengambil	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Menyimpan Buku Agenda	Task	4	4	3	3	3	12
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	5	122	35.8	143
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menunggu Surat Keterangan Pengganti Ijazah Ditandatangani	Intermediate event	4	4				
Mengambil Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				

b. Pool Pemohon

Tabel 4.21 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada Pool Pemohon

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	4	4	342	410	392	348
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menyiapkan Berkas Permohonan	Task	4	4	20	77	48.5	194
Mengajukan Permohonan Penggantian Ijazah	Task	4	4	12	63	37.5	150
Mulai Mengajukan Permohonan	Start event	4					
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Menandatangani Bukti Pengambilan	Task	4	4	1	1	1	4
Menunggu Sampai Berkas Selesai Diproses	Intermediate event	4	4				
Memenuhi Syarat	Gateway	4	4				
Melengkapi Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Selesai Mengajukan	End event	4					

Tabel 4.21 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Permohonan							
Menerima Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				

c. Pool Dinas Pendidikan

Tabel 4.22 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada Pool Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	4	4	1445	5584	3470	13880
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Proses Persetujuan Selesai	End event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	3	7	4.5	18
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1260	944	3775
Memberikan Pengesahan	Task	4	4	1440	4320	2521	10083

Tabel 4.21 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menunggu Berkas Permohonan Diambil	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.23. Dari Tabel 4.23, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* Kepala Dinas adalah yang paling besar, yaitu 96.74%. *Resource* Pemohon sebesar 1.61%, *resource* Staf sebesar 0.54%, *resource* Kepala Bidang sebesar 4.30%, *resource* Sekretariat sebesar 0.27%, dan *resource* Kepala Seksi sebesar 1.61%.

Tabel 4.23 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Resource	Utilization
Pemohon	1.61%
Staf	0.54%
Kepala Bidang	4.30%
Sekretariat	0.27%
Kepala Dinas	96.74%
Kepala Seksi	1.61%

4.3.5.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan (terhitung 30 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur Nasional.

2. Dalam 1 bulan terdapat 4 pemohon yang mengajukan permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak. Jumlah pemohon didapatkan dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada Tabel A.1 pada Lampiran A.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Waktu yang dibutuhkan pada setiap *task* didapatkan dari Prosedur Operasi Standar (SOP) dan wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu *Level Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) ditunjukkan pada Tabel 4.24 untuk *pool* Pemohon, Tabel 4.25 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 4.26 untuk *pool* Dinas Pendidikan, dan Tabel 4.27 untuk *pool* Sekolah. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Pemohon

Tabel 4.24 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *Pool* Pemohon

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	4	4	384	419	409	338
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Selesai Mengajukan Permohonan	End event	4					
Menandatangani Bukti Pengambilan	Task	4	4	1	1	1	4

Tabel 4.24 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengajukan Permohonan Penggantian Ijazah	Task	4	4	8	62	35	140
Menyiapkan Berkas Permohonan	Task	4	4	20	77	48.5	194
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Mulai	Start event	4					
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menunggu Sampai Berkas Selesai Diproses	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	4	4				

b. Pool Dikdasmen

Tabel 4.25 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada Pool Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	4	4	83	100	90.3	361
Selesai	End event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0

Tabel 4.25 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Task	4	4	2	2	2	8
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Berkas Lengkap	Gateway	4	4				
Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Task	4	4	10	10	10	40
Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Task	4	4	2	11	7	28
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mengarsipkan Salinan Berkas Permohonan	Task	4	4	3	3	3	12
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	1	5	3.25	13
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	6	3.25	13
Berkas Valid	Gateway	4	4				
Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Task	4	4	10	19	15	60
Menyimpan Buku Agenda	Task	4	4	2	2	2	8
Meneliti Berkas Permohonan	Task	4	4	4	5	4.75	19
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0

Tabel 4.25 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	12	6	24
Menggandakan Berkas Permohonan	Task	4	4	15	15	15	60
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	1	12	7	28
Berkas Lengkap	Gateway	4	4				
Menolak Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0
Menerima Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Memeriksa Kelengkapan Berkas	Task	4	4	9	9	9	36
Mengembalikan Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menunggu Surat Keterangan Pengganti Ijazah Ditandatangani	Intermediate event	4	4				
Mengambil Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				

c. Pool Dinas Pendidikan

Tabel 4.26 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada Pool Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	4	4	13	26	19.75	79
Memberi Pengesahan	Task	4	4	10	20	12.75	51
Memberi Stempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	9	5	20
Proses Persetujuan Selesai	End event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menunggu Berkas Permohonan Diambil	Intermediate event	4	4				

d. *Pool* Sekolah

Tabel 4.27 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *Pool* Sekolah

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	4	4	335	339	338	987
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Memberi Pengesahan	Task	4	4	1	1	1	4
Membuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	39	90	63	252
Memberikan Stempel	Task	4	4	1	72	31.5	126
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Menerima Permohonan	Task	4	4	5	36	21	84
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menunggu Pengambil	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Mencatat Data di Buku Agenda	Task	4	4	10	39	24.3	97
Menggandakan Berkas Permohonan	Task	4	4	25	50	41	164
Mengarsipkan Berkas Permohonan	Task	4	4	8	37	25	100

Tabel 4.27 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Selesai	End event	4					
Menyimpan Buku Agenda	Task	4	4	5	33	12.5	50
Mengecek Kelengkapan Berkas	Task	4	4	4	11	7.5	30
Meneliti Berkas Permohonan	Task	4	4	20	20	20	80
Memberitahukan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.28. Dari Tabel 4.28, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* TU Sekolah adalah yang paling besar, yaitu 60.89%. *Resource* Staf sebesar 7.87%, *Resource* Pemohon sebesar 21.55%, *resource* Kepala Bidang sebesar 6.56%, *resource* Sekretariat sebesar 1.87%, *resource* Kepala Sekolah sebesar 19.67%, *resource* Kepala Dinas sebesar 5.68% dan *resource* Kepala Seksi sebesar 11.24%.

Tabel 4.28 Hasil Simulasi *Resource Analysis* pada Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Resource	Utilization
Pemohon	21.55%
Staf	7.87%
Kepala Bidang	6.56%
Sekretariat	1.87%
TU Sekolah	60.89%
Kepala Sekolah	19.67%
Kepala Dinas	10.30%
Kepala Seksi	11.24%

4.3.6 Simulasi Model Proses Bisnis Permohonan Mutasi

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan menggunakan aplikasi Bizagi pada proses bisnis Permohonan Mutasi. Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan perlakuan yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan (terhitung 30 x 6 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Dalam 1 semester terdapat 30 pemohon yang mengajukan permohonan mutasi. Jumlah pemohon didapatkan dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada Lampiran A.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Waktu yang dibutuhkan pada setiap *task* didapatkan dari Prosedur Operasi Standar (SOP) dan wawancara dengan staf Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar.
5. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Permohonan Mutasi ditunjukkan pada Tabel 4.29 untuk *pool* Dikdasmen dan Tabel 4.30 untuk *pool* Pemohon. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 4.29 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Permohonan Mutasi pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	30	30	65	312	207.3	6218
Menerima Berkas Mutasi	Start event	30					
Mengecek Kelengkapan Berkas Mutasi	Task	30	30	4	9	5.17	155
Menginputkan atau Menghapus Data	Task	30	30	20	40	23.6	708
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	30	30				
Mencatat Permohonan Mutasi di Buku Agenda	Task	30	30	5	25	9.37	281
Menyerahkan Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Meminta Tandatangan di Buku Agenda	Task	30	30	3	23	7.17	215
Menyimpan Buku Agenda	Task	30	30	4	24	6.97	209
Selesai	End event	30					
Mengakses Sistem Dapodik Online	Task	30	30	5	21	8.3	249
Berkas Lengkap	Gateway	30	30				
Mengembalikan Berkas Mutasi	Intermediate event	0	0				
Menerima Permohonan Mutasi	Task	30	30	1	5	2.27	68

Tabel 4.29 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menolak Permohonan Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	30	30	1	6	2.5	75
Menerima Berkas Mutasi	Task	30	30	1	20	6.3	189
Menunggu Pengambil	Intermediate event	30	30				
Memberitahu Penerimaan Permohonan	Intermediate event	30	30				
Menerima Berkas Mutasi	Task	30	30	1	34	17.9	537
Mengecek Kelengkapan Berkas Mutasi	Task	30	30	4	56	28.37	851
Berkas Lengkap	Gateway	30	30				
Menandai Berkas Mutasi dengan Paraf	Task	30	30	2	53	25.93	778
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	30	30	5	50	20.77	623
Meneliti Berkas Mutasi	Task	30	30	4	44	15.37	461
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Berkas Valid	Gateway	30	30				
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Menandai Surat Keterangan Mutasi dengan Stempel	Task	30	30	1	10	3.1	93

Tabel 4.29 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Berkas Mutasi	Task	30	30	1	7	2.43	73
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	30	30	1	44	8.87	266
Menandatangani Surat Keterangan Mutasi	Task	30	30	1	41	12.9	387

b. Pool Pemohon

Tabel 4.30 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Permohonan Mutasi pada *Pool Pemohon*

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	30	30	93	375	245.6	1359
Mengajukan Permohonan Mutasi	Task	30	30	3	33	24	720
Menyiapkan Berkas Mutasi	Task	30	30	1	29	15.33	460
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	30	30				
Menyerahkan Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Mengambil Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Menunggu Permohonan Diproses	Intermediate event	30	30				
Mulai Mengajukan Permohonan	Start event	30					
Melengkapi Berkas Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Memenuhi Syarat	Gateway	30	30				

Tabel 4.30 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Berkas Mutasi	Intermediate event	0	0				
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	30	30				
Menandatangani Buku Agenda	Task	30	30	3	29	5.97	179
Permohonan Selesai	End event	30					

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 4.31. Dari Tabel 4.31, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *resource* Staf adalah yang paling besar, yaitu 66.83%. Sedangkan *resource* Pemohon sebesar 44.55%, *resource* Kepala Bidang dan *resource* Kepala Seksi memiliki *Utilization* yang sama yaitu sebesar 51.98%.

Tabel 4.31 Hasil Simulasi *Resource Analysis* pada Proses Bisnis Saat Ini Permohonan Mutasi

Resource	Utilization
Pemohon	44.55%
Staf	66.83%
Kepala Bidang	51.98%
Kepala Seksi	51.98%

4.4 Membuat *Road Map* Perbaikan Proses Bisnis

Untuk menentukan proses bisnis mana saja yang perlu ditingkatkan, penulis menggunakan salah satu cara. Cara tersebut yaitu menggunakan matriks *Criteria Testing*. Untuk membuatnya, pertama-tama kita menentukan *Critical Success Factor (CSF)*. Kita menentukan faktor-faktor penting apa yang dapat dikatakan bahwa suatu proses itu sukses dan memberikan dampak sebagian besar organisasi.

Bidang Dikdasmen merupakan organisasi non-profit. Sehingga faktor seperti waktu, kinerja pegawai, kecepatan layanan, biaya yang mungkin dibutuhkan, dan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting. Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan Kepala Seksi, ditetapkan ada empat CSF, yaitu :

1. Waktu Cepat

Faktor ini berkenaan dengan waktu layanan. Dengan adanya layanan yang cepat, berharap dapat memuaskan pelanggan atau pemohon. Penting untuk membangun reputasi yang bagus untuk layanan publik kepada masyarakat.

2. Pelaksana Sedikit

Faktor ini berkenaan dengan pelaksana yang terlibat dalam proses bisnis. Walaupun dengan staf berjumlah sedikit dengan tugas yang banyak, diharapkan tetap dapat melakukan tugas dan pelayanan yang membuat pelanggan atau pemohon merasa puas karena menghasilkan *output* yang baik.

3. Tepat Sasaran

Faktor ini berkenaan dengan target / sasaran pelayanan. Misalnya saja pada proses bisnis Pengembangan Mental Kepribadian. Target merupakan peserta didik di Kota Blitar yang akan melaksanakan UNAS. Target harus merata dari sekolah-sekolah di Kota Blitar, baik swasta maupun negeri. Untuk itu, pihak Dikdasmen harus merencanakan kegiatan agar semua sasaran yaitu sekolah-sekolah dapat mengikuti acara secara merata, karena pelaksanaan acara juga harus sesuai dengan kalender pendidikan.

4. Sesuai SOP

Faktor ini berkenaan dengan kesesuaian proses bisnis dengan SOP yang sudah disusun berdasarkan standar pelayanan. Pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan SOP sangat penting agar kegiatan dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Pelaksanaan kegiatan jika tidak memenuhi SOP dapat mengakibatkan kerugian baik tenaga maupun biaya dan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang ada.

Setelah CSF ditentukan, langkah selanjutnya adalah menentukan nilai *weight* (bobot). Bobot dapat ditentukan dengan menggunakan angka yang mudah untuk menandai seberapa besar faktor tersebut berpengaruh pada proses bisnis. Namun juga bisa menggunakan nilai-nilai numerik lain (Andersen, 2007). Bobot menggunakan angka 1-3 dilihat dari seberapa penting CSF-nya. Bobot 1 untuk kurang penting, bobot 2 untuk cukup penting, dan bobot 3 untuk sangat penting. Jika sudah, CSF dan *weight* dimasukkan ke dalam matriks *Criteria Testing* dan dipadukan dengan semua proses bisnis yang diasumsikan berdampak pada faktor-faktor ini. Penulis dan Kepala Seksi menggunakan angka 1 sampai 3 untuk *weight*. Setelah itu menentukan nilai dari setiap proses bisnis yang berpengaruh terhadap CSF. Kepala Seksi menggunakan angka 1 – 3 untuk penilaian. Keterangan penilaian dapat dilihat pada Tabel 4.32 dan hasil penilaian dari Kepala Seksi dapat dilihat pada Tabel 4.33. Sedangkan hasil *brainstorming* dapat dilihat pada Tabel B.1 sampai dengan Tabel B.4 di Lampiran B.

Tabel 4.32 Penilaian Matriks Criteria Testing

Nilai	Keterangan
1	Tidak Berpengaruh
2	Berpengaruh
3	Sangat Berpengaruh

Tabel 4.33 Hasil Penilaian dengan Pemangku Kepentingan

No.	Proses Bisnis	Waktu Cepat	Pelaksana Sedikit	Tepat Sasaran	Sesuai SOP
1.	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	1	1	3	3
2.	Persiapan UNAS	1	1	3	1
3.	Pembinaan Bakat Minat	2	2	3	1
4.	Pengembangan Mental Kepribadian	2	1	3	1
5.	Permohonan Mutasi	3	2	3	3
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	3	3	3	3

Tabel 4.34 Matriks *Criteria Testing* untuk Bidang Dikdasmen

No.	Proses Bisnis	CSF	Waktu Cepat	Pelaksana Sedikit	Tepat Sasaran	Sesuai SOP	Total
		Weight	2	1	2	3	
1.	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)		2	1	6	9	18
2.	Persiapan UNAS		2	1	6	3	12
3.	Pembinaan Bakat Minat		4	2	6	3	15
4.	Pengembangan Mental Kepribadian		4	1	6	3	14
5.	Permohonan Mutasi		6	2	6	9	23
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak		6	3	6	9	24

Dari matriks *Criteria Testing* pada Tabel 4.34, didapatkan kesimpulan bahwa proses bisnis yang memiliki total paling besar adalah proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak, sedangkan yang mendapat hasil terkecil adalah proses bisnis Persiapan UNAS dengan total nilai 12. Proses bisnis Pembinaan Bakat Minat memiliki total nilai 15 dan Pengembangan Mental Kepribadian memiliki total nilai 14. Dari hasil matriks pada Tabel, penulis memilih tiga proses bisnis yang memiliki nilai paling tinggi yaitu proses bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan total nilai 18, Permohonan Mutasi dengan total nilai 23, dan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak dengan total nilai 24.

BAB 5 PERBAIKAN PROSES BISNIS SAAT INI DAN PEMODELAN PROSES BISNIS USULAN

5.1 Perbaikan Proses Bisnis

Dalam sub bab ini akan dijelaskan bagaimana melakukan perbaikan terhadap proses bisnis yang sudah dimodelkan. Dalam tahap perbaikan proses bisnis yang ada di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar, penulis menggunakan teknik ESIA, yaitu salah satu teknik yang dapat membantu kita untuk membuat perbaikan proses bisnis. Teknik ESIA harus dilakukan secara berturut dari *Eliminate*, *Simplify*, *Intregation*, dan *Automate*. Dalam menganalisa, penulis melakukan berdasarkan fokus area masing-masing. Pada hasilnya nanti, teknologi informasi menjadi acuan dalam peningkatan proses bisnis. Proses bisnis yang ditingkatkan yaitu proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak, Permohonan Mutasi, dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

5.1.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak

Langkah-langkah perbaikan akan melalui 4 tahap pada ESIA, yaitu *eliminate*, *simplify*, *integrate*, dan *automate*. Pada proses bisnis permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak (sekolah mati / tidak aktif), *eliminate* ditunjukkan pada Tabel 5.1, *simplify* ditunjukkan pada Tabel 5.2, *integrate* ditunjukkan pada Tabel 5.3, dan *automate* ditunjukkan pada Tabel 5.4. Sedangkan untuk proses bisnis permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak (sekolah hidup / aktif), *eliminate* ditunjukkan pada Tabel 5.5, *simplify* ditunjukkan pada Tabel 5.6, *integrate* ditunjukkan pada Tabel 5.7, dan *automate* ditunjukkan pada Tabel 5.8. Perbaikan proses bisnis permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak adalah sebagai berikut :

5.1.1.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

1. *Eliminate*

Tabel 5.1 Tahap *Eliminate* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Kasi	Task ini dapat dihilangkan karena merupakan duplikasi tugas. Mengecek kelengkapan berkas sebelumnya dilakukan oleh Staf Dikdasmen dan Kasi seharusnya tidak mengulangi mengecek kelengkapan	Task dieliminasi

Tabel 5.1 (lanjutan)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
			berkas. Hal ini dapat menambah waktu dan tenaga yang terbuang.	
2.	Meminta Tandatangani di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Task ini dapat dihilangkan karena merupakan <i>task</i> yang tidak menambah nilai.	Task dieliminasi
3.	Menyerahkan Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Aktivitas ini dapat dihilangkan karena merupakan aktivitas yang tidak menambah nilai.	Task dieliminasi
4.	Menerima Buku Agenda	Pemohon	Aktivitas ini dapat dihilangkan karena merupakan aktivitas yang tidak menambah nilai.	Task dieliminasi
5.	Menyimpan Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Task ini dapat dihilangkan karena merupakan <i>task</i> yang tidak menambah nilai. Hal ini dapat menyebabkan tenaga terbuang dan tempat penyimpanan bertambah.	Task dieliminasi

2. Simplify

Tabel 5.2 Tahap *Simplify* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mengandakan Berkas Permohonan	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mengandakan berkas permohonan dengan menggunakan mesin fotokopi.	Staf Dikdasmen mengandakan berkas permohonan dengan melakukan <i>scan</i> dan mengarsipkan <i>softcopy</i> ke dalam sistem.
2.	Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Kasi	Kasi menandai berkas permohonan dengan paraf. Hal ini dapat menyebabkan biaya ATK bertambah.	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem

Tabel 5.2 (lanjutan)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
3.	Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mencatat data pemohon di buku agenda untuk arsip. Hal ini dapat menyebabkan biaya ATK bertambah dan tidak efisien.	Staf Dikdasmen memasukkan data pemohon ke dalam sistem.
4.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan paraf. Hal ini dapat menyebabkan biaya ATK bertambah.	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem.

3. *Integrate*

Tabel 5.3 Tahap *Integrate* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Ada 2 <i>task</i> yang dapat diintegrasikan yaitu : a. Menandai Berkas Permohonan dengan paraf b. Membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Kasi	Kasi menandai berkas permohonan dengan paraf, lalu membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah.	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem. Format Surat Keterangan Pengganti Ijazah juga disimpan dalam sistem, lalu Kasi tinggal mengganti data pemohon, tidak perlu membuat dari awal.
2.	Ada 2 <i>task</i> yang dapat diintegrasikan yaitu :	Staf Dikdasmen	Berkas permohonan digandakan lalu diarsip.	Staf Dikdasmen melakukan <i>Scanning</i> terhadap berkas permohonan lalu

Tabel 5.3 (lanjutan)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
	a. Menggandakan Berkas Permohonan b. Mengarsipkan Duplikasi Berkas Permohonan			diunggah ke dalam sistem. Sistem akan menyimpan masukan ke dalam basis data, yang artinya menjadi sistem pengarsipan juga.

4. Automate

Tabel 5.4 Tahap Automate Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Menggandakan Berkas Permohonan	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen menggandakan berkas permohonan dengan melakukan <i>scan</i> dan mengarsipkan <i>softcopy</i> ke dalam sistem.	Sistem menyimpan masukan ke dalam basis data.
2.	Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Kasi	Kasi melakukan pernyataan persetujuan di dalam sistem	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Bidang
3.	Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen memasukkan data pemohon ke dalam sistem.	Sistem menyimpan data ke dalam basis data
4.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang melakukan pernyataan persetujuan di dalam sistem.	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Dinas

5.1.1.2 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang / Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

1. Eliminate

Tabel 5.5 Tahap *Eliminate* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Kasi	Task ini dapat dihilangkan karena merupakan duplikasi tugas. Mengecek kelengkapan berkas sebelumnya dilakukan oleh Staf Dikdasmen, Kasi seharusnya tidak mengulangi mengecek kelengkapan berkas. Hal ini dapat menambah waktu dan tenaga yang terbuang.	Task dieliminasi
2.	Menunggu Pengambil	Staf Dikdasmen	Aktivitas menunggu dapat dihilangkan karena merupakan proses tidak menambah nilai. Bahkan dapat membuat proses lain terganggu karena adanya proses menunggu dan merugikan sumber daya manusia.	Aktivitas dieliminasi
3.	Menyerahkan Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Aktivitas ini dapat dihilangkan karena merupakan proses yang tidak menambah nilai.	Task dieliminasi
4.	Menerima Buku Agenda	Pemohon	Aktivitas ini dapat dihilangkan karena merupakan proses yang tidak menambah nilai.	Task dieliminasi
5.	Menyimpan Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Task ini dapat dihilangkan karena	Task dieliminasi

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
			merupakan proses yang tidak menambah nilai. Hal ini dapat menyebabkan tenaga sumber daya manusia terbuang.	

2. *Simplify*

Tabel 5.6 Tahap *Simplify* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Alternatif
1.	Menggandakan Berkas Permohonan	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen menggandakan berkas permohonan dengan menggunakan mesin fotokopi.	Staf Dikdasmen menggandakan berkas permohonan dengan melakukan <i>scan</i> dan mengarsipkan <i>softcopy</i> ke dalam sistem.
2.	Mengarsipkan duplikasi Berkas Permohonan	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mengarsipkan <i>hardcopy</i> duplikasi berkas permohonan	Staf Dikdasmen mengunggah <i>scan softcopy</i> berkas permohonan ke dalam sistem.
3.	Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mencatat data pemohon di buku agenda. Hal ini dapat menambah biaya ATK.	Staf Dikdasmen memasukkan data pemohon ke dalam sistem.
4.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan paraf. Hal ini memungkinkan biaya ATK bertambah.	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem.

3. Integration

Tabel 5.7 Tahap *Integration* Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	<p>Ada 2 <i>task</i> yang dapat diintegrasikan yaitu :</p> <p>a. Menandai Berkas Permohonan dengan paraf</p> <p>b. Membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah</p>	Kasi	Kasi menandai berkas permohonan dengan paraf, lalu membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah.	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem. Format Surat Keterangan Pengganti Ijazah juga disimpan dalam sistem, lalu Kasi tinggal mengganti data pemohon, tidak perlu membuat dari awal.
2.	<p>Ada 3 <i>task</i> yang dapat diintegrasikan yaitu :</p> <p>a. Menggandakan Berkas Permohonan</p> <p>b. Mengarsipkan Duplikasi Berkas Permohonan</p> <p>c. Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda</p>	Staf Dikdasmen	Berkas permohonan digandakan lalu diarsip. Kemudian data pemohon dicatat di buku agenda.	Staf Dikdasmen melakukan <i>Scanning</i> terhadap berkas permohonan lalu diunggah ke dalam sistem. Sistem akan menyimpan masukan ke dalam basis data, yang artinya menjadi sistem pengarsipan juga. Setelah itu, data pemohon bisa dicatat ke dalam sistem beserta berkasnya.

4. Automate

Tabel 5.8 Tahap Automate Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mengandakan Berkas Permohonan	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mengandakan berkas permohonan dengan melakukan <i>scan</i> dan mengarsipkan <i>softcopy</i> ke dalam sistem.	Sistem menyimpan masukan ke dalam basis data.
2.	Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Kasi	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Bidang
3.	Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen memasukkan data pemohon ke dalam sistem.	Sistem menyimpan data ke dalam basis data
4.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem.	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Dinas

5.1.2 Proses Bisnis Permohonan Mutasi

Langkah-langkah perbaikan akan melalui 4 tahap pada ESIA, yaitu *eliminate* yang ditunjukkan pada Tabel 5.9, *simplify* yang ditunjukkan pada Tabel 5.10, *integration* yang ditunjukkan pada Tabel 5.11, dan *automate* yang ditunjukkan pada Tabel 5.12. Perbaikan proses bisnis permohonan mutasi adalah sebagai berikut:

1. *Eliminate*

Tabel 5.9 Tahap *Eliminate* Proses Bisnis Permohonan Mutasi

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Kasi	<i>Task</i> ini dapat dihilangkan karena merupakan duplikasi tugas. Mengecek kelengkapan berkas sebelumnya dilakukan oleh Staf Dikdasmen, Kasi seharusnya tidak mengulangi mengecek kelengkapan berkas. Hal ini dapat menambah waktu dan tenaga yang terbuang.	Task dieliminasi
4.	Menerima Buku Agenda	Pemohon	Aktivitas ini dapat dihilangkan karena merupakan proses yang tidak menambah nilai.	<i>Task</i> dieliminasi
5.	Menyimpan Buku Agenda	Staf Dikdasmen	<i>Task</i> ini dapat dihilangkan karena merupakan proses yang tidak menambah nilai. Hal ini dapat menyebabkan tenaga sumber daya manusia terbuang.	<i>Task</i> dieliminasi

2. *Simplify*

Tabel 5.10 Tahap *Simplify* Proses Bisnis Permohonan Mutasi

No.	Nama Proses	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Menerima Berkas Permohonan	Kasi	Kasi menerima berkas permohonan dari Staf Dikdasmen. Kasi tidak perlu mengecek kelengkapan berkas.	Kasi menandai Berkas Permohonan dengan Paraf
2.	Mencatat Data Permohonan Mutasi di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mencatat permohonan mutasi di buku agenda, lalu tidak perlu menunggu pengambil.	Staf Dikdasmen meminta tandatangan pemohon di buku agenda

3. *Integration*

Tabel 5.11 Tahap *Integration* Proses Bisnis Permohonan Mutasi

No.	Nama Proses	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Ada 2 <i>task</i> yang dapat diintegrasikan yaitu : a. Membuat Surat Rekomendasi Mutasi b. Mencatat Data Permohonan Mutasi di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen membuat Surat Rekomendasi Mutasi, lalu setelah disetujui Kasi dan Kepala Bidang, Staf Dikdasmen mencatat data permohonan mutasi di buku agenda.	Format Surat Rekomendasi Mutasi dapat diunggah ke sistem, jadi, Staf Dikdasmen tidak perlu membuat lagi Surat Rekomendasi Mutasi. Pengarsipan juga dilakukan di sistem dengan melakukan <i>scan</i> berkas permohonan dan diunggah ke sistem.

4. *Automate*

Tabel 5.12 Tahap *Automate* Proses Bisnis Permohonan Mutasi

No.	Nama Proses	Pelaksana	Keterangan	Alternatif
1.	Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Kasi	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Bidang
2.	Mencatat Data Pemohon di Buku Agenda	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen memasukkan data pemohon ke dalam sistem.	Sistem menyimpan data ke dalam basis data
3.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem.	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Dinas

5.1.3 Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Langkah-langkah perbaikan akan melalui 4 tahap pada ESIA, yaitu *eliminate* yang ditunjukkan pada Tabel 5.13, *simplify* yang ditunjukkan pada Tabel 5.14, *integrate* yang ditunjukkan pada Tabel 5.15, dan *automate* yang ditunjukkan pada Tabel 5.16. Perbaikan proses bisnis penerimaan peserta didik baru (PPDB) adalah sebagai berikut:

1. *Eliminate*

Tabel 5.13 Tahap *Eliminate* Proses Bisnis PPDB

No.	Nama <i>Task</i> / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Mencetak Balot	TU Sekolah	<i>Task</i> ini dapat dihilangkan karena <i>task</i> ini dapat menyebabkan butuh biaya yang tinggi untuk kertas dan ATK (Alat Tulis Kantor).	<i>Task</i> dieliminasi
2.	Menggandakan Balot Sesuai Jumlah Siswa	TU Sekolah	<i>Task</i> ini dapat dihilangkan karena <i>task</i> ini dapat menyebabkan tenaga sumber daya manusia terbuang dan membutuhkan biaya yang tinggi untuk kertas dan ATK (Alat Tulis Kantor).	<i>Task</i> dieliminasi

2. *Simplify*

Tabel 5.14 Tahap *Simplify* Proses Bisnis PPDB

No.	Nama <i>Task</i> / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Memverifikasi Balot	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen memverifikasi hasil pengisian balot secara manual, sehingga hal ini dapat menyebabkan tenaga dan biaya yang bertambah. Serta dalam pelaksanaannya yang manual akan memakan waktu lama.	Staf Dikdasmen mengakses sistem dan memasukkan data hasil pengisian balot.
2.	Menandai Berkas Permohonan	Kasi	Kasi menandai berkas permohonan	Kasi menyatakan persetujuan di

	dengan Paraf		dengan paraf. Hal ini dapat menyebabkan biaya ATK bertambah.	dalam sistem
3.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan paraf. Hal ini dapat menyebabkan biaya ATK bertambah.	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem.

3. *Integrate*

Tabel 5.15 Tahap *Integrate* Proses Bisnis PPDB

No.	Nama <i>Task</i> / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Ada 2 <i>task</i> yang bisa diintegrasikan yaitu : a. Membuat dokumen hasil verifikasi b. Mencetak dokumen hasil verifikasi	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen membuat dokumen hasil verifikasi kemudian mencetaknya. Membuat dokumen hasil verifikasi setiap kali selesai melakukan verifikasi sangat membuat tenaga.	Format dapat disimpan dalam sistem, jadi Staf tidak perlu membuat berulang-ulang dan dapat langsung dicetak.

4. *Automate*



Tabel 5.16 Tahap *Automate* Proses Bisnis PPDB

No.	Nama Task / Aktivitas	Pelaksana	Keterangan	Perbaikan
1.	Memverifikasi Balot	Staf Dikdasmen	Staf Dikdasmen mengakses sistem dan memasukkan data hasil pengisian balot.	Sistem memverifikasi masukan dan menampilkan hasil verifikasi
2.	Menandai Berkas Permohonan dengan Paraf	Kasi	Kasi menyatakan persetujuan di dalam sistem	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Bidang
3.	Menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan Paraf	Kepala Bidang	Kepala Bidang menyatakan persetujuan di dalam sistem	Sistem menyimpan masukan dan mengirim pemberitahuan ke Kepala Dinas

5.2 Pemodelan Proses Bisnis Usulan

Berdasarkan hasil dari analisis proses bisnis saat ini yang perlu ditingkatkan dan perbaikan proses bisnis saat ini dengan menggunakan teknik ESIA, penulis merekomendasikan sebuah proses bisnis usulan yang sesuai dengan ekspektasi bidang Dikdasmen dengan penerapan sistem informasi pada bidang Dikdasmen untuk menunjang proses bisnis yang ada Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar. Sistem Dikdasmen yang diusulkan penulis merupakan sistem yang digunakan untuk mengarsipkan berkas-berkas permohonan dari proses bisnis yang bersifat layanan, validasi dan paraf berkas permohonan, menyimpan format surat dan data pemohon. Sistem Dikdasmen akan terintegrasi dengan Sekretariat dan Kepala Dinas. Sehingga, ketika ada proses bisnis yang melibatkan Sekretariat dan Kepala Dinas, Bidang Dikdasmen dapat memantau sampai mana dokumen yang sedang diproses oleh Sekretariat dan Kepala Dinas. Berikut adalah pemodelan proses bisnis usulan untuk setiap proses bisnis :

5.2.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak

Pemodelan proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) dapat dilihat pada Gambar 5.1. Sedangkan pemodelan proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) dapat dilihat pada Gambar 5.2.

5.2.1.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Alur proses bisnis usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) adalah sebagai berikut :

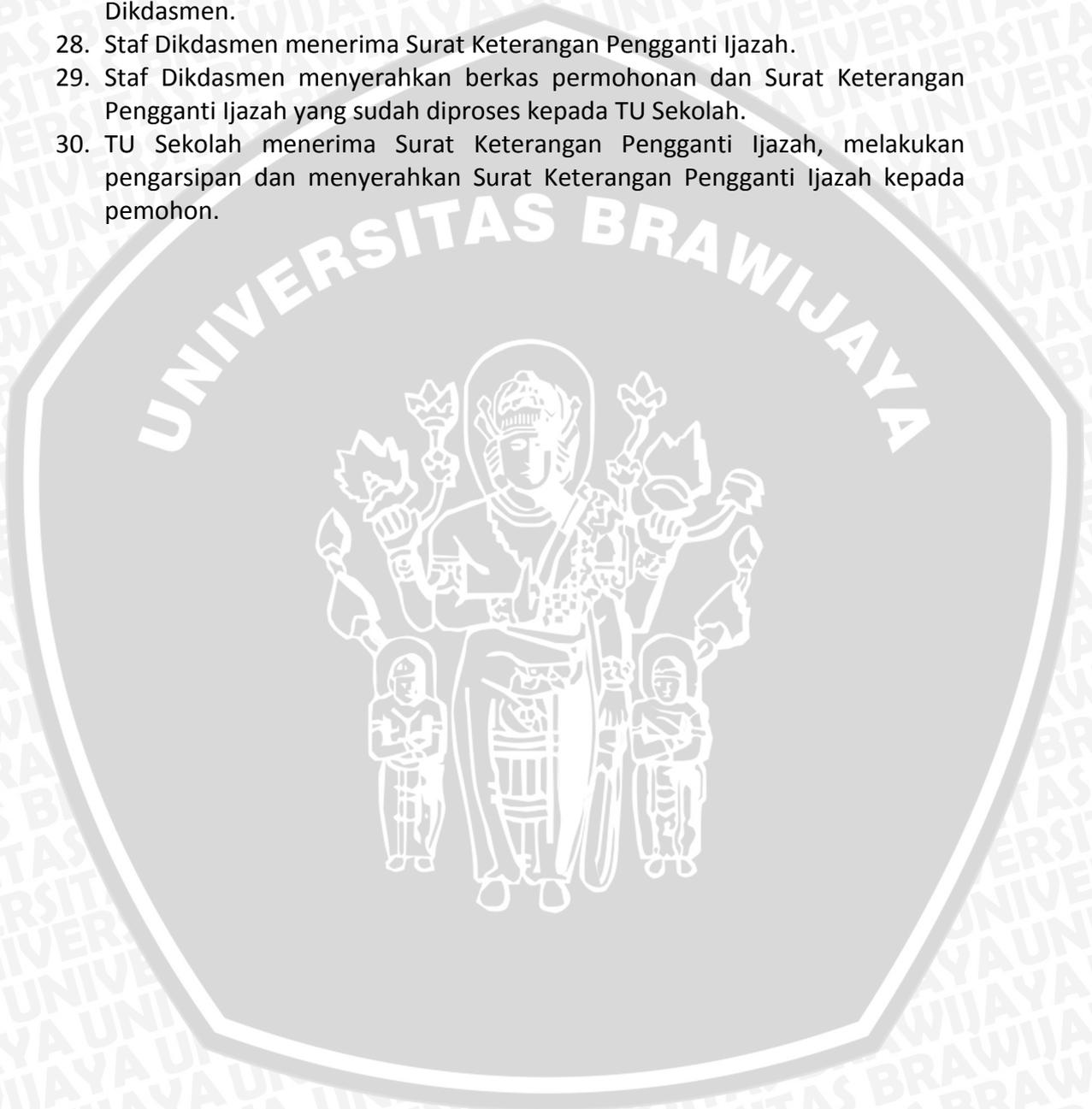
1. Pemohon menyiapkan berkas permohonan dan mengajukan permohonan kepada Staf Dikdasmen.
2. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada Staf Dikdasmen.
3. Staf Dikdasmen menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas permohonan lengkap, Staf Dikdasmen menerima permohonan, jika tidak lengkap, maka berkas permohonan akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
4. Staf Dikdasmen memasukkan data permohonan ke dalam sistem.
5. Staf Dikdasmen melakukan *checklist* berkas lengkap.
6. Staf Dikdasmen melakukan *scanning* berkas permohonan dan mengunggah hasil *scanning* ke dalam sistem.
7. Sistem Dikdasmen menyimpan data.
8. Kepala Seksi menerima pemberitahuan berkas permohonan dan melakukan *checklist* untuk menandai bahwa telah diperiksa.
9. Kepala Seksi mencetak Surat Keterangan Pengganti Ijazah melalui sistem.
10. Kepala Seksi menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang.
11. Kepala Bidang menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
12. Kepala Bidang melakukan *checklist* ke dalam sistem.
13. Kepala Bidang menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat.
14. Sekretariat menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah menyerahkan kepada Kepala Dinas.
15. Kepala Dinas menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan melakukan *checklist* ke dalam sistem untuk menandai bahwa Surat Keterangan Pengganti Ijazah telah diterima.
16. Kepala Dinas memberikan pengesahan.
17. Kepala Dinas menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang sudah diproses kepada Sekretariat.
18. Sekretariat menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah, dan memberikan stempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
19. Kepala Bidang mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah ke Sekretariat, dan Sekretariat menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang sudah diproses kepada Kepala Bidang.
20. Kepala Bidang menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Staf Dikdasmen.
21. Staf Dikdasmen menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
22. Staf Dikdasmen menunggu pemohon untuk mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah
23. Staf Dikdasmen menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang sudah diproses kepada pemohon.

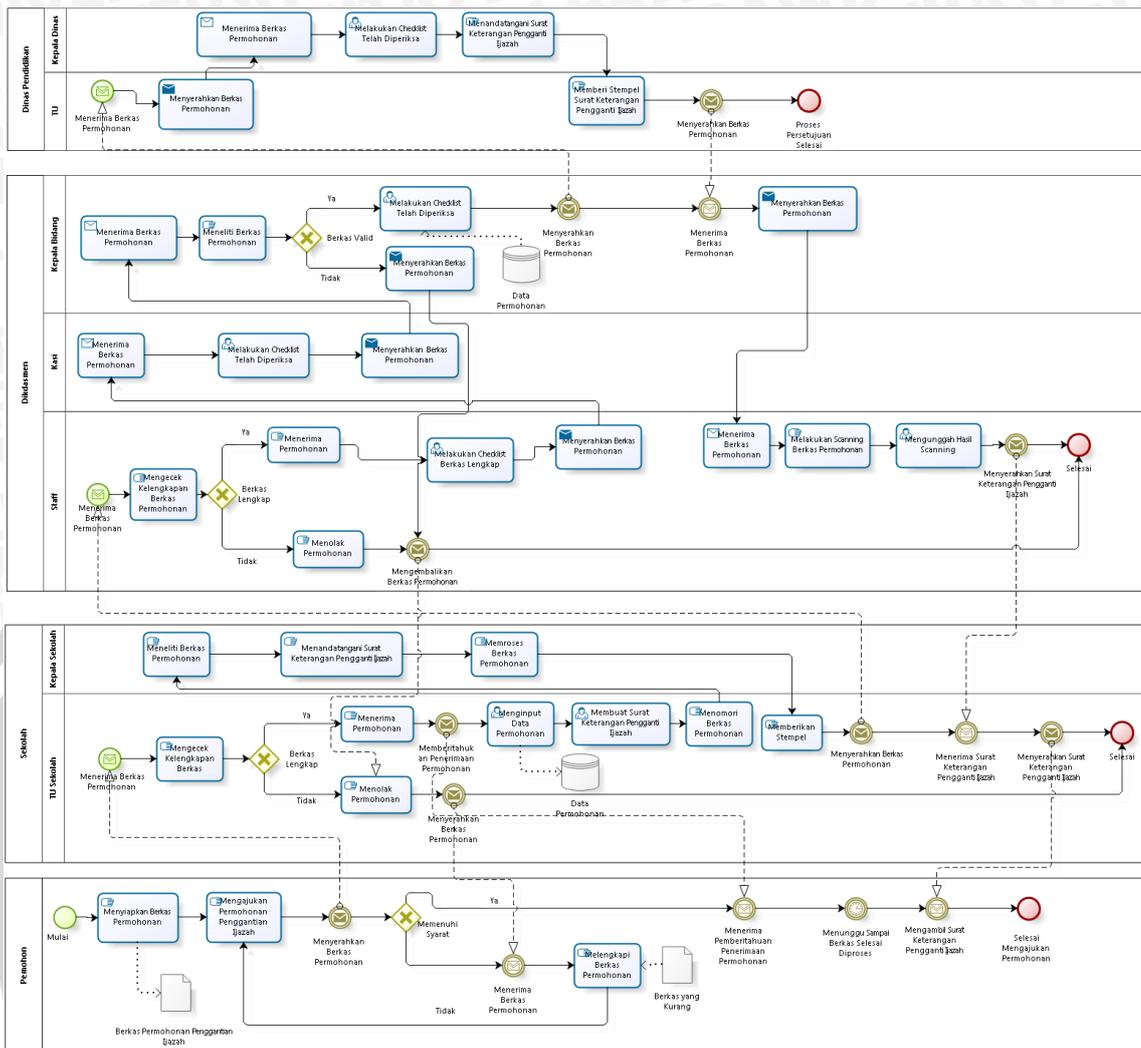
5.2.1.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Alur proses bisnis usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) adalah sebagai berikut :

2. Pemohon menyiapkan berkas permohonan dan mengajukan permohonan ke Sekolah.
3. Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke TU Sekolah.
4. TU Sekolah menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan berkas. Jika berkas lengkap, TU Sekolah menerima permohonan, jika tidak lengkap, berkas permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
5. TU Sekolah membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
6. TU Sekolah mencetak Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Sekolah.
7. Kepala Sekolah meneliti berkas permohonan dan memberi pengesahan dengan menandatangani Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
8. TU Sekolah menandai Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan stempel.
9. TU Sekolah menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Staf Dikdasmen.
10. Staf Dikdasmen menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan berkas permohonan. Jika berkas permohonan lengkap, Staf Dikdasmen menerima permohonan, jika tidak lengkap akan dikembalikan ke TU Sekolah.
11. Staf Dikdasmen melakukan *checklist* untuk menandai jika berkas telah lengkap.
12. Staf Dikdasmen melakukan *scanning* berkas permohonan dan mengunggah hasil *scanning* ke dalam sistem Dikdasmen.
13. Sistem Dikdasmen menyimpan data.
14. Staf Dikdasmen menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Seksi.
15. Kepala Seksi menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan melakukan *checklist* untuk menandai bahwa telah diperiksa.
16. Kepala Seksi menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Kepala Bidang.
17. Kepala Bidang menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
18. Kepala Bidang meneliti berkas permohonan dan melakukan *checklist* ke dalam sistem.
19. Kepala Bidang menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat.
20. Sekretariat menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.
21. Kepala Dinas menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
22. Kepala Dinas memberikan pengesahan dengan menandatangani Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
23. Kepala Dinas dan melakukan *checklist* ke dalam sistem.

24. Kepala Dinas menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sekretariat.
25. Sekretariat menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan memberikan stempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
26. Kepala Bidang mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah di Sekretariat.
27. Kepala Bidang menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Staf Dikdasmen.
28. Staf Dikdasmen menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
29. Staf Dikdasmen menyerahkan berkas permohonan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang sudah diproses kepada TU Sekolah.
30. TU Sekolah menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah, melakukan pengarsipan dan menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada pemohon.





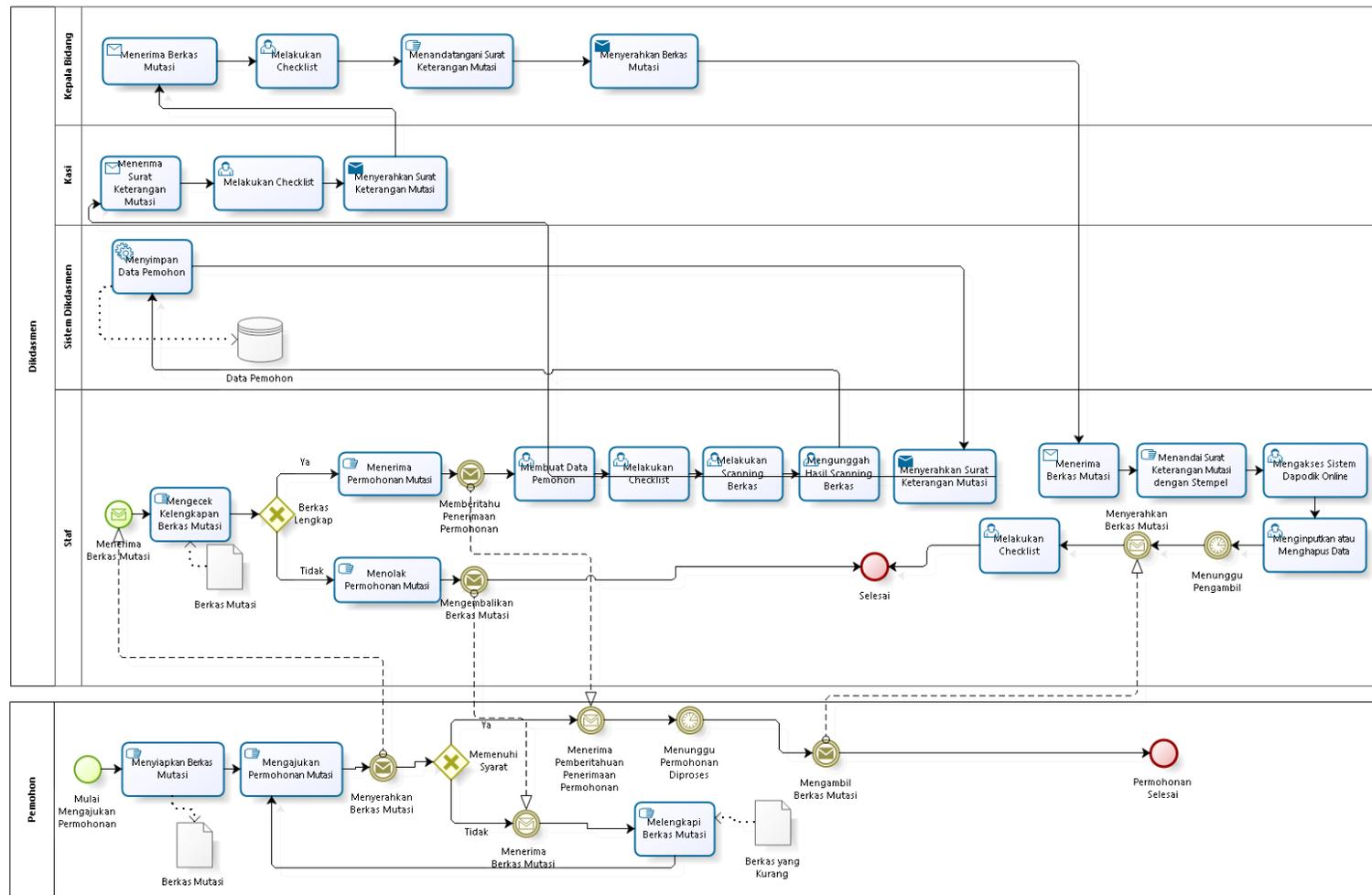
Gambar 5.2 Model Proses Bisnis Usulan Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)



5.2.2 Permohonan Mutasi

Pemodelan proses bisnis Permohonan Mutasi dapat dilihat pada gambar 5.3. Alur proses bisnis usulan Permohonan Mutasi adalah sebagai berikut :

1. Pemohon mulai mengajukan permohonan dengan menyiapkan berkas mutasi sesuai dengan jenis mutasi.
2. Pemohon datang ke kantor Dikdasmen untuk mengajukan permohonan mutasi dengan membawa dokumen berkas mutasi yang sudah disiapkan. Lalu pemohon menyerahkan berkas mutasi tersebut kepada Staf Dikdasmen.
3. Staf Dikdasmen mengecek kelengkapan berkas mutasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika berkas mutasi lengkap, maka Staf Dikdasmen akan menyatakan menerima permohonan. Namun, jika berkas mutasi tidak lengkap, maka berkas mutasi dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
4. Staf Dikdasmen melakukan *checklist* pada sistem Dikdasmen.
5. Staf melakukan *scanning* berkas mutasi dan mengunggahnya ke dalam sistem Dikdasmen.
6. Staf menyerahkan Surat Keterangan Mutasi kepada Kepala Seksi (Kasi) Kurikulum & Kesiswaan.
7. Kasi melakukan *checklist* pada sistem Dikdasmen dan menyerahkan kepada Kepala Bidang.
8. Kepala Bidang menerima berkas mutasi dan melakukan *checklist* pada sistem Dikdasmen.
9. Kepala Bidang menandatangani Surat Keterangan Mutasi kepada Staf Dikdasmen.
10. Staf Dikdasmen menandai Surat Rekomendasi Mutasi dengan stempel.
11. Staf Dikdasmen mengakses sistem Dapodik *online*.
12. Staf Dikdasmen menginputkan atau menghapus data.
13. Staf Dikdasmen menunggu pengambil datang untuk mengambil Berkas Mutasi.
14. Pemohon datang mengambil berkas mutasi dan Surat Keterangan Mutasi.
15. Staf Dikdasmen melakukan *checklist* ke dalam sistem Dikdasmen sebagai tanda bahwa berkas Mutasi sudah diambil.

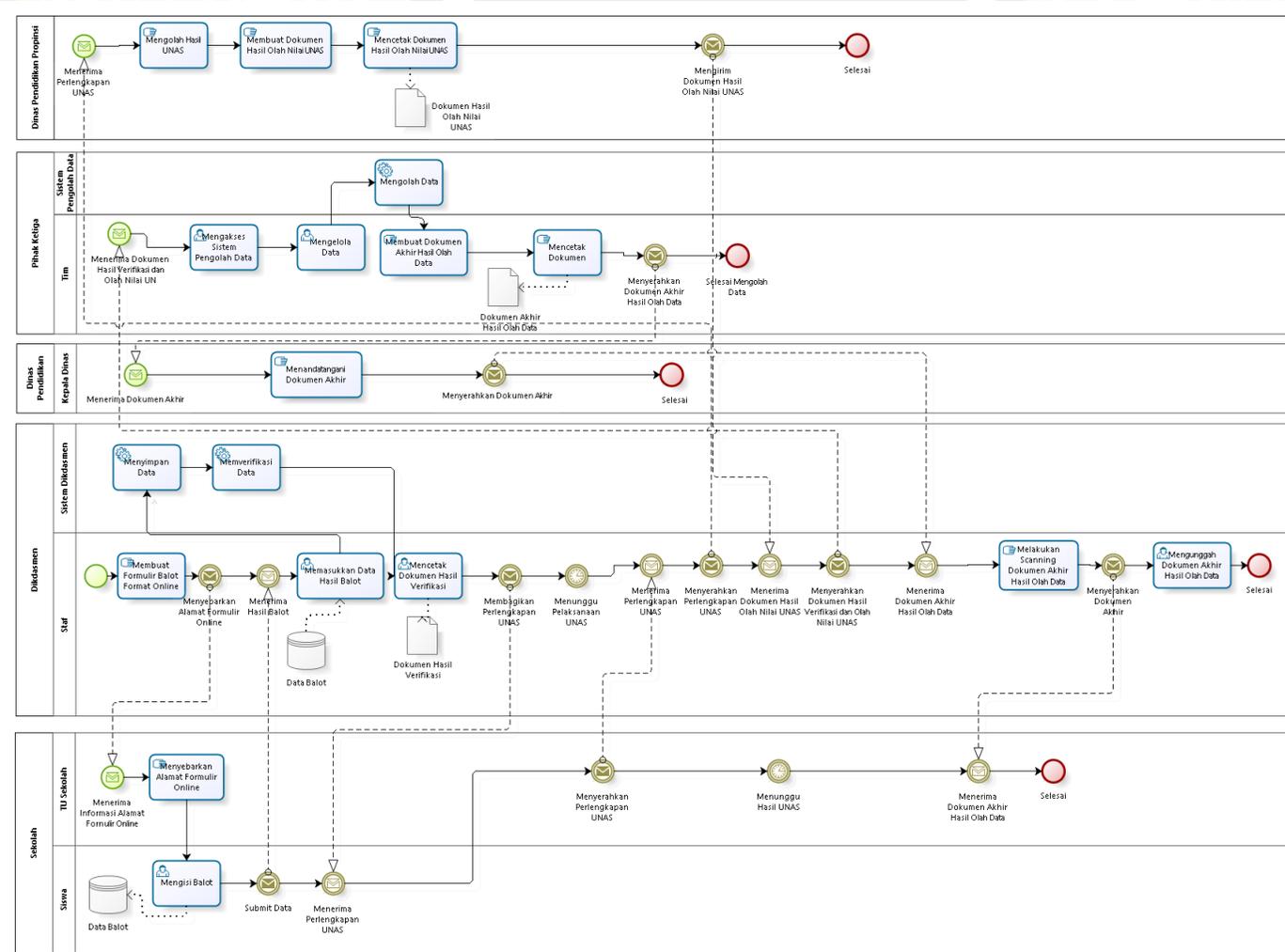


Gambar 5.3 Model Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi

5.2.3 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Pemodelan proses bisnis penerimaan peserta didik baru (PPDB) dapat dilihat pada Gambar 5.4. Alur proses bisnis usulan penerimaan peserta didik baru (PPDB) adalah sebagai berikut :

1. Staf Dikdasmen membuat formulir balot *online*.
2. Staf Dikdasmen mengirim pemberitahuan berupa alamat formulir *online* kepada TU Sekolah.
3. TU Sekolah menyebarkan alamat formulir *online* kepada siswa.
4. Siswa mengakses formulir *online*.
5. Siswa mengisi formulir dan melakukan *submit* data.
6. Staf Dikdasmen menerima hasil balot.
7. Staf Dikdasmen mengakses sistem Dikdasmen dan memasukkan data berdasarkan hasil balot.
8. Sistem Dikdasmen memverifikasi balot.
9. Staf Dikdasmen membuat dokumen hasil verifikasi melalui format yang sudah disimpan dalam sistem.
10. Staf Dikdasmen mencetak dokumen hasil verifikasi melalui sistem.
11. Pihak Dikdasmen menunggu pelaksanaan UNAS.
12. TU Sekolah menyerahkan perlengkapan UNAS kepada Staf Dikdasmen.
13. Staf Dikdasmen menerima perlengkapan UNAS dan menyerahkannya kepada Dinas Pendidikan Propinsi.
14. Dinas Pendidikan Propinsi mengolah nilai UNAS dan membuat dokumen hasil olah nilai UNAS..
15. Dinas Pendidikan Propinsi mengirim dokumen hasil olah nilai UNAS kepada Staf Dikdasmen.
16. Staf Dikdasmen mengirim dokumen hasil olah nilai UNAS dan dokumen hasil verifikasi kepada Tim Pihak Ketiga.
17. Tim Pihak Ketiga mengakses sistem pengolah data dan mengelola data.
18. Sistem pengolah data mengolah data.
19. Tim Pihak Ketiga membuat dokumen hasil olah data dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas.
20. Kepala Dinas menerima dokumen hasil olah data dan menandatangani.
21. Kepala Dinas menyerahkan dokumen hasil olah data kepada Staf Dikdasmen.
22. Staf Dikdasmen melakukan *scanning* dan mengunggahnya ke sistem Dikdasmen.
23. Staf Dikdasmen mengirim dokumen hasil olah data ke TU Sekolah.
24. TU Sekolah menerima dokumen hasil olah data.



Gambar 5.4 Model Proses Bisnis Usulan PPDB

5.3 Simulasi Model Proses Bisnis Usulan

Pada sub bab ini, penulis akan menjelaskan hasil simulasi model proses bisnis usulan. Simulasi ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler*. Penulis melewati 3 level dalam simulasi, yaitu level *Process Validation*, *Time Analysis*, dan *Resource Analysis*. Setelah melalui 3 level tersebut, penulis menjalankan simulasi dan hasilnya adalah sebagai berikut:

5.3.1 Proses Bisnis Usulan Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi proses bisnis usulan yang telah dilakukan menggunakan aplikasi Bizagi pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak.

5.3.1.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan (terhitung 30 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Dalam 1 bulan terdapat 4 pemohon yang mengajukan permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) ditunjukkan pada Tabel 5.17 untuk *pool* Pemohon, Tabel 5.18 untuk *pool* Dikdasmen dan Tabel 5.19 untuk *pool* Dinas Pendidikan. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

- a. *Pool* Pemohon

Tabel 5.17 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada *Pool* Pemohon

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	4	4	87	93	90	344
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mulai Mengajukan Permohonan	Start event	4					
Menunggu Sampai Berkas Selesai Diproses	Intermediate event	4	4				
Selesai Mengajukan Permohonan	End event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menyiapkan Berkas Permohonan	Task	4	4	20	77	48.5	194
Mengajukan Permohonan Penggantian Ijazah	Task	4	4	12	63	37.5	150
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Memenuhi Syarat	Gateway	4	4				
Menerima Berkas	Intermediate event	0	0				
Melengkapi Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0

b. *Pool* Dikdasmen



Tabel 5.18 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	4	4	30	41	36.8	147
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	3	3	12
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	3	2	8
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	7	4.75	19
Menyimpan Data	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	4	2.75	11
Mencetak Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	2	8	4.25	17
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Menunggu Pengambil	Intermediate event	4	4				
Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Task	4	4	4	4	4	16
Membuat Pemohon	Data Task	4	4	5	5	5	20

Tabel 5.18 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melakukan Scanning Berkas Permohonan	Task	4	4	5	5	5	20
Mengunggah Hasil Scanning	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Selesai	End event	4					
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Memberitahu Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Berkas Valid	Gateway	4	4				
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				

c. Pool Dinas Pendidikan

Tabel 5.19 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif) pada Pool Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	4	4	1449	5760	4679	18717
Proses Persetujuan Selesai	End event	4					

Tabel 5.19 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	3	3	12
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1432	1071	4285
Memberikan Pengesahan	Task	4	4	1440	4321	2522	10086
Memberi Stempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Melakukan Checklist	Task	4	4	3	2881	1083	4330
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.20. Dari Tabel 5.20, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *Resource* Kepala Dinas adalah yang paling besar, yaitu 98.10%. *Resource* Staf sebesar 0.24%, *resource* Sistem Dikdasmen sebesar 0.07%, *resource* Kepala Seksi sebesar 0.41%. *Resource* Pemohon sebesar 1.56%, *resource* Kepala Bidang sebesar 0.34%, dan *resource* Sekretariat sebesar 0.27%.

Tabel 5.20 Hasil Simulasi *Resource Analysis* pada Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Resource	Utilization
Staf	0.24%
Kepala Dinas	98.10%
Sistem Dikdasmen	0.07%
Kepala Seksi	0.41%
Pemohon	1.56%
Kepala Bidang	0.34%
Sekretariat	0.27%

5.3.1.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan simulasi yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan (terhitung 30 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Dalam 1 bulan terdapat 4 pemohon yang mengajukan permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) ditunjukkan pada Tabel 5.21 untuk *pool* Dinas Pendidikan, Tabel 5.22 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 5.23 untuk *pool* Pemohon, dan Tabel 5.24 untuk *pool* Sekolah. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dinas Pendidikan

Tabel 5.21 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *pool* Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	4	4	16	16	16	64
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4

Tabel 5.21 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	3	3	12
Proses Persetujuan Selesai	End event	4					
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Memberi Stempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Memberikan Pengesahan	Task	4	4	10	10	10	40

b. *Pool* Pemohon

Tabel 5.22 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *pool* Pemohon

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	4	4	205	252	228.5	46
Menunggu Sampai Berkas Selesai Diproses	Intermediate event	4	4				
Menyiapkan Berkas Permohonan	Task	4	4	2	7	4.5	18
Selesai Mengajukan Permohonan	End event	4					
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Mengajukan Permohonan Penggantian Ijazah	Task	4	4	4	8	6	24

Tabel 5.22 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mulai Mengajukan Permohonan	Start event	4					
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Menandatangani Buku Agenda	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Memenuhi Syarat	Gateway	4	4				
Menerima Pemberitahuan Penolakan	Intermediate event	0	0				
Melengkapi Berkas Permohonan	Task	0	0	0	0	0	0

c. *Pool* Dikdasmen

Tabel 5.23 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	4	4	35	35	35	140
Membuat Data Pemohon	Task	4	4	5	5	5	20
Mengunggah Hasil Scanning	Task	4	4	1	1	1	4
Selesai	End event	4					
Menyimpan Data	Task	4	4	1	1	1	4

Tabel 5.23 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Melakukan Scanning Berkas Permohonan	Task	4	4	5	5	5	20
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Berkas Valid	Gateway	4	4				
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Mengecek Kelengkapan Berkas Permohonan	Task	4	4	9	9	9	36
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	3	3	12
Mengambil Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				
Melakukan Checklist	Task	4	4	1	1	1	4

Tabel 5.23 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	3	3	3	12
Menerima Berkas Permohonan	Task	4	4	1	1	1	4
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				

d. *Pool Sekolah*

Tabel 5.24 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif) pada *pool Sekolah*

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	4	4	223	242	234	794
Mencatat Data di Buku Agenda	Task	4	4	18	56	33	132
Selesai	End event	4					
Meneliti Berkas Permohonan	Task	4	4	20	20	20	80
Menerima Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Menggandakan Berkas Permohonan	Task	4	4	25	34	29.5	118
Menyerahkan Berkas Permohonan	Intermediate event	4	4				
Membuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Task	4	4	30	90	55.5	222
Memberi Pengesahan	Task	4	4	1	1	1	4

Tabel 5.24 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengarsipkan Berkas Permohonan	Task	4	4	4	27	16.5	66
Memberikan Stempel	Task	4	4	1	1	1	4
Menerima Berkas Permohonan	Start event	4					
Memberitahukan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	4	4				
Mengecek Kelengkapan Berkas	Task	4	4	4	36	26.5	106
Menyerahkan Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Menerima Buku Agenda	Intermediate event	4	4				
Menyimpan Buku Agenda	Task	4	4	3	28	15.5	62
Menunggu Pengambil	Intermediate event	4	4				
Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	Intermediate event	4	4				
Berkas Lengkap	Gateway	4	4				
Memberitahu Penolakan Permohonan	Intermediate event	0	0				
Menerima Berkas Permohonan	Intermediate event	0	0				

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.25. Dari Tabel 5.25, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *Resource* TU Sekolah adalah yang paling besar, yaitu 97.67%. *Resource* Staf sebesar 8.06%, *resource* Kepala Dinas sebesar 18.60%, *resource* Sistem Dikdasmen sebesar 1.55%. *Resource* Kepala Seksi sebesar 7.75%, *resource* Pemohon sebesar 7.75%, *resource* Kepala Bidang sebesar 4.65%, *resource* Sekretariat sebesar 6.20%, dan *resource* Kepala Sekolah sebesar 32.56%.

Tabel 5.25 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Resource	Utilization
TU Sekolah	97.67%
Staf	8.06%
Kepala Dinas	18.60%
Sistem Dikdasmen	1.55%
Kepala Seksi	7.75%
Pemohon	7.75%
Kepala Bidang	4.65%
Sekretariat	6.20%
Kepala Sekolah	32.56%

5.3.2 Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi proses bisnis usulan yang telah dilakukan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler pada proses bisnis Permohonan Mutasi. Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan (terhitung 30 x 6 hari) dengan masa kerja adalah 22 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur normal yaitu Sabtu dan Minggu serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Dalam 1 semester terdapat 30 pemohon yang mengajukan permohonan mutasi. Jumlah pemohon didapatkan dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada Lampiran A.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir dan terlibat dalam proses.
4. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu Level *Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis usulan PPDB ditunjukkan pada Tabel 5.26 untuk *pool* Dikdasmen dan Tabel 5.27 untuk *pool* Pemohon. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*.

Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 5.26 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi pada *pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	30	30	58	220	180	5396
Menunggu Pengambil	Intermediate event	30	30				
Menerima Surat Keterangan Mutasi	Task	30	30	1	14	3.83	115
Menandatangani Surat Keterangan Mutasi	Task	30	30	1	6	2	60
Berkas Lengkap	Gateway	30	30				
Menerima Permohonan Mutasi	Task	30	30	1	15	8.03	241
Menolak Permohonan Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Menerima Berkas Mutasi	Start event	30					
Menginputkan atau Menghapus Data	Task	30	30	20	37	27.8	833
Menyerahkan Berkas Mutasi	Task	30	30	3	9	3.9	117
Menerima Berkas Mutasi	Task	30	30	1	6	2	60
Menyerahkan Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Mengembalikan Berkas Mutasi	Intermediate event	0	0				
Menyerahkan Surat Keterangan Mutasi	Task	30	30	3	14	6.4	192
Mengecek Kelengkapan Berkas Mutasi	Task	30	30	5	17	10.4	313

Tabel 5.26 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Memberitahu Penerimaan Permohonan	Intermediate event	30	30				
Menerima Berkas Mutasi	Task	30	30	1	20	11.6	348
Mengakses Sistem Dapodik Online	Task	30	30	2	20	11.1	332
Selesai	End event	30					
Membuat Data Pemohon	Task	30	30	5	20	13.3	398
Melakukan Checklist	Task	30	30	1	17	10.6	319
Menyerahkan Surat Keterangan Mutasi	Task	30	30	3	21	14	420
Melakukan Scanning Berkas	Task	30	30	5	24	16.2	487
Mengunggah Hasil Scanning Berkas	Task	30	30	1	21	12.3	369
Melakukan Checklist	Task	30	30	1	14	4.87	146
Melakukan Checklist	Task	30	30	1	7	2.3	69
Melakukan Checklist	Task	30	30	0	19	6.07	182
Menyimpan Data Pemohon	Task	30	30	2	6	2.8	84

b. *Pool Pemohon*

Tabel 5.27 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi pada *pool* Pemohon

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemohon	Process	30	30	408	660	628	18295
Menyerahkan Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Permohonan Selesai	End event	30					
Mengambil Berkas Mutasi	Intermediate event	30	30				
Menerima Berkas Mutasi	Intermediate event	0	0				
Melengkapi Berkas Mutasi	Task	0	0	0	0	0	0
Menyiapkan Berkas Mutasi	Task	30	30	20	573	296	8885
Menunggu Permohonan Diproses	Intermediate event	30	30				
Menerima Pemberitahuan Penerimaan Permohonan	Intermediate event	30	30				
Mulai Mengajukan Permohonan	Start event	30					
Memenuhi Syarat	Gateway	30	30				
Mengajukan Permohonan Mutasi	Task	30	30	58	564	314	9410

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.28. Dari Tabel 5.28, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *Resource* Pemohon adalah yang paling besar, yaitu 75.00%. *Resource* Staf sebesar 30.68%, *resource* Sistem Dikdasmen sebesar 6.82%, *resource* Kepala Seksi sebesar 17.05%. Dan *resource* Kepala Bidang sebesar 20.45%.

Tabel 5.28 Hasil Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Usulan Permohonan Mutasi

Resource	Utilization
Staf	30.68%
Sistem Dikdasmen	6.82%
Kepala Seksi	17.05%
Pemohon	75.00%
Kepala Bidang	20.45%

5.3.3 Proses Bisnis Usulan PPDB

Pada seksi ini, penulis akan memaparkan hasil simulasi yang telah dilakukan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler pada proses bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dalam melakukan simulasi, terdapat batasan-batasan yaitu berdasarkan asumsi sebagai berikut:

1. Simulasi dilakukan dalam 1 tahun (terhitung 360 hari) dengan masa kerja adalah 264 hari dari hari Senin sampai Jumat, dikurangi 8 hari libur yaitu Sabtu dan Minggu selama 1 tahun serta mengabaikan hari libur nasional.
2. Simulasi dilakukan untuk 1 kali proses.
3. Semua pelaksana dalam kondisi hadir.
4. Alur proses bisnis yang disimulasikan adalah alur yang benar. Artinya, jika terdapat proses percabangan (*gateway*), maka alur proses bisnis yang dijalankan adalah alur yang bernilai benar (*true*).

Hasil simulasi dari dua level, yaitu *Level Process Validation* dan *Time Analysis* pada proses bisnis usulan PPDB ditunjukkan pada Tabel 5.29 untuk *pool* Dikdasmen, Tabel 5.30 untuk *pool* Dinas Pendidikan, Tabel 5.31 untuk *pool* Pihak Ketiga, Tabel 5.32 untuk *pool* Sekolah dan Tabel 5.33 untuk *pool* Dinas Pendidikan Propinsi. Kolom *Instances Started* menunjukkan *arrival count* yang sudah kita definisikan berdasarkan asumsi, sedangkan kolom *Instances Completed* menunjukkan banyak dari *arrival count* yang sudah melewati simulasi proses bisnis. *Instances Completed* dan *Instances Started* merupakan hasil dari level *Validation*. Kolom *min. time* adalah minimal waktu untuk melakukan satu kali layanan, sedangkan kolom *max. time* adalah waktu maksimal untuk melakukan satu kali layanan. *Avg. time* adalah rata-rata waktu layanan yang diperoleh dari total waktu dibagi jumlah *Instances Started*. Kolom *total time* dapat menunjukkan jumlah waktu per *task* yang sudah didefinisikan dan menunjukkan jumlah waktu yang dilalui untuk melakukan proses bisnis di setiap *pool*.

- a. *Pool* Dikdasmen

Tabel 5.29 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool* Dikdasmen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dikdasmen	Process	1	1	101176	101176	101176	4555
Menerima Dokumen Hasil Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Mengunggah Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Task	1	1	60	60	60	60
Melakukan Scanning Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Task	1	1	60	60	60	60
Memasukkan Data Hasil Balot	Task	1	1	4320	4320	4320	4320
Menyerahkan Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menerima Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Menerima Hasil Balot	Intermediate event	1	1				
NoneStart	Start event	1					
Menerima Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				
Memverifikasi Data	Task	1	1	30	30	30	30
Menyerahkan Dokumen Akhir	Intermediate event	1	1				
Membuat Formulir Balot Format Online	Task	1	1	15	15	15	15
Menyebarkan Alamat Formulir	Intermediate event	1	1				

Tabel 5.24 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Online							
Menyimpan Data	Task	1	1	10	10	10	10
Selesai	End event	1					
Mencetak Dokumen Hasil Verifikasi	Task	1	1	60	60	60	60
Menyerahkan Dokumen Hasil Verifikasi dan Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Menunggu Pelaksanaan UNAS	Intermediate event	1	1				

b. Pool Dinas Pendidikan

Tabel 5.30 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada Pool Dinas Pendidikan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan	Process	1	1	1	1	1	1
Selesai	End event	1					
Menerima Dokumen Akhir	Start event	1					
Menyerahkan Dokumen Akhir	Intermediate event	1	1				
Menandatangani Dokumen Akhir	Task	1	1	1	1	1	1

c. *Pool Pihak Ketiga*

Tabel 5.31 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan Penerimaan Peserta Didik Baru pada *Pool Pihak Ketiga*

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pihak Ketiga	Process	1	1	1580	1580	1580	1580
Menyerahkan Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				
Selesai Mengolah Data	End event	1					
Menerima Dokumen Hasil Verifikasi dan Olah Nilai UN	Start event	1					
Mencetak Dokumen	Task	1	1	15	15	15	15
Mengakses Sistem Pengolah Data	Task	1	1	5	5	5	5
Mengelola Data	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Mengolah Data	Task	1	1	60	60	60	60
Membuat Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Task	1	1	60	60	60	60

d. *Pool Sekolah*

Tabel 5.32 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan PPDB pada *pool Sekolah*

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Sekolah	Process	1	1	101101	101101	101101	8640
Selesai	End event	1					
Menyebarkan Alamat Formulir Online	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Mengisi Balot	Task	1	1	7200	7200	7200	7200
Menerima Dokumen Akhir Hasil Olah Data	Intermediate event	1	1				
Submit Data	Intermediate event	1	1				
Menunggu Hasil UNAS	Intermediate event	1	1				



Tabel 5.32 (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menerima Informasi Alamat Formulir Online	Start event	1					
Menyerahkan Perlengkapan UNAS	Intermediate event	1	1				
Melaksanakan UNAS	Task	1	1	0	0	0	0

e. *Pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Tabel 5.33 Hasil Simulasi *Process Validation* dan *Time Analysis* Proses Bisnis Usulan PPDB pada *pool* Dinas Pendidikan Propinsi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Dinas Pendidikan Propinsi	Process	1	1	86400	86400	86400	86400
Membuat Dokumen Hasil Olah Nilai UNAS	Task	1	1	43200	43200	43200	43200
Selesai	End event	1					
Menerima Perlengkapan UNAS	Start event	1					
Mengirim Dokumen Hasil Olah Nilai UNAS	Intermediate event	1	1				
Mengolah Nilai UNAS	Task	1	1	43200	43200	43200	43200

Hasil Simulasi pada level *Resource Analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.34. Dari Tabel 5.34, dapat disimpulkan bahwa *Utilization* (Pemanfaatan) *Resource* Dinas Pendidikan Propinsi adalah yang paling besar, yaitu 85.40%. *Resource* Siswa sebesar 7.12%, *resource* TU Sekolah sebesar 1.42%, *resource* Sistem Dikdasmen sebesar 0.04%, *resource* Tim Pihak Ketiga sebesar 1.50%, dan *resource* Sistem Pengolah Data sebesar 0.06%.

Tabel 5.34 Hasil Simulasi *Resource Analysis* pada Proses Bisnis Usulan PPDB

Resource	Utilization
Siswa	7.12%
TU Sekolah	1.42%
Staf	4.31%
Sistem Dikdasmen	0.04%
Tim Pihak Ketiga	1.50%
Sistem Pengolah Data	0.06%
Dinas Pendidikan Propinsi	85.40%

5.4 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Saat ini dan Proses Bisnis Usulan

Dalam sub bab ini, penulis akan memaparkan hasil perbandingan dari simulasi proses bisnis saat ini dengan proses bisnis usulan yang sudah dilakukan.

5.4.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak

Perbandingan hasil simulasi proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak adalah sebagai berikut:

5.4.1.1 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

1. Perbandingan berdasarkan hasil simulasi pada level *time analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.35. Terjadi penurunan pada total waktu proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak saat ini dan proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak usulan, yaitu dari 1230 menit menjadi 147 menit. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan terbukti lebih efisien dibandingkan proses bisnis saat ini. Karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan proses bisnis menjadi lebih singkat.

Tabel 5.35 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Pool	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Dikdasmen	Min. Time (m)	261	30
	Max. Time (m)	323	41
	Avg. Time (m)	308	36.8
	Total Time (m)	1230	147

Tabel 5.35 (lanjutan)

<i>Pool</i>	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Pemohon	Min. Time (m)	342	87
	Max. Time (m)	410	93
	Avg. Time (m)	392	90
	Total Time (m)	348	344
Dinas Pendidikan	Min. Time (m)	1445	1449
	Max. Time (m)	5584	5760
	Avg. Time (m)	3470	4679
	Total Time (m)	13880	18717

- Perbandingan berdasarkan hasil simulasi pada level *resource analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.36. Terjadi penurunan persentase *utilization resource*. *Resource* Staf dari persentase 0.54 menjadi 0.24, *resource* Kepala Seksi dari persentase 1.61 menjadi 0.41, dan *resource* Kepala Bidang dari persentase 4.30 menjadi 0.34.

Tabel 5.36 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

Resource	Persentase Proses Bisnis Saat Ini (%)	Persentase Proses Bisnis Usulan (%)
Staf	0.54	0.24
Kepala Dinas	96.74	98.10
Sistem Dikdasmen	-	0.07
Kepala Seksi	1.61	0.41
Pemohon	1.61	1.56
Kepala Bidang	4.30	0.34
Sekretariat	0.27	0.27

5.4.1.2 Proses Bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

- Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *time analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.37. Terjadi penurunan pada total waktu proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak saat ini dan proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak usulan, yaitu dari 361 menit menjadi 140 menit. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan

terbukti lebih efisien dibandingkan proses bisnis saat ini. Karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan proses bisnis menjadi lebih singkat.

Tabel 5.37 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

<i>Pool</i>	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Dikdasmen	Min. Time (m)	83	35
	Max. Time (m)	100	35
	Avg. Time (m)	90.3	35
	Total Time (m)	361	140
Pemohon	Min. Time (m)	384	205
	Max. Time (m)	419	252
	Avg. Time (m)	409	228.5
	Total Time (m)	338	46
Dinas Pendidikan	Min. Time (m)	13	16
	Max. Time (m)	26	16
	Avg. Time (m)	19.75	16
	Total Time (m)	79	64
Sekolah	Min. Time (m)	223	223
	Max. Time (m)	242	242
	Avg. Time (m)	234	234
	Total Time (m)	794	794

- Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *resource analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.38. Terjadi penurunan persentase *utilization resource*. *Resource* Kepala Seksi dari persentase 11.24 menjadi 7.75 dan *resource* Kepala Bidang dari persentase 6.56 menjadi 4.65. Namun terjadi peningkatan persentase pada *resource* Staf yaitu dari 7.87 menjadi 8.06.

Tabel 5.38 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

Resource	Persentase Proses Bisnis Saat Ini (%)	Persentase Proses Bisnis Usulan (%)
TU Sekolah	60.89	97.67
Staf	7.87	8.06
Kepala Dinas	10.30	18.60

Tabel 5.38 (lanjutan)

Resource	Persentase Proses Bisnis Saat Ini (%)	Persentase Proses Bisnis Usulan (%)
Sistem Dikdasmen	-	1.55
Kepala Seksi	11.24	7.75
Pemohon	21.55	7.75
Kepala Bidang	6.56	4.65
Sekretariat	1.87	6.20
Kepala Sekolah	19.67	32.56

5.4.2 Proses Bisnis Permohonan Mutasi

Perbandingan hasil simulasi proses bisnis Permohonan Mutasi adalah sebagai berikut:

1. Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *time analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.39. Terjadi penurunan pada total waktu proses bisnis Permohonan Mutasi saat ini dan proses bisnis Mutasi usulan, yaitu dari 6218 menit menjadi 5664 menit. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan terbukti lebih efisien dibandingkan proses bisnis saat ini. Karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan proses bisnis menjadi lebih singkat.

Tabel 5.39 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi

Pool	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Dikdasmen	Min. Time (m)	65	58
	Max. Time (m)	312	229
	Avg. Time (m)	207.3	189
	Total Time (m)	6218	5664
Pemohon	Min. Time (m)	93	408
	Max. Time (m)	375	663
	Avg. Time (m)	245.6	628.8
	Total Time (m)	1359	18295

2. Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *resource analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.40 Terjadi penurunan persentase *utilization resource*. *Resource* Staf dari persentase 66.83 menjadi 31.76, *resource* Kepala Seksi dari persentase 51.98 menjadi 16.89, dan *resource* Kepala Bidang dari persentase 51.98 menjadi 20.27.

Tabel 5.40 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi

Resource	Persentase Proses Bisnis Saat Ini (%)	Persentase Proses Bisnis Usulan (%)
Staf	66.83	31.76
Kepala Seksi	51.98	16.89
Pemohon	44.55	74.32
Kepala Bidang	51.98	20.27

5.4.3 Proses Bisnis Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Perbandingan hasil simulasi proses bisnis Permohonan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) adalah sebagai berikut:

1. Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *time analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.41. Terjadi penurunan pada total waktu proses bisnis PPDB saat ini dan proses bisnis PPDB usulan, yaitu dari 10231 menit menjadi 4555 menit. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan terbukti lebih efisien dibandingkan proses bisnis saat ini. Karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan proses bisnis menjadi lebih singkat.

Tabel 5.41 Hasil Perbandingan *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan Permohonan Mutasi

Pool	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Dikdasmen	Min. Time (m)	86522	101176
	Max. Time (m)	86522	101176
	Avg. Time (m)	86522	101176
	Total Time (m)	10231	4555
Sekolah	Min. Time (m)	98201	101101
	Max. Time (m)	98201	101101
	Avg. Time (m)	98201	101101
	Total Time (m)	47600	8640
Dinas Pendidikan	Min. Time (m)	1	1
	Max. Time (m)	1	1
	Avg. Time (m)	1	1
	Total Time (m)	1	1
Pihak Ketiga	Min. Time (m)	1580	1580

Tabel 5.41 (lanjutan)

<i>Pool</i>	Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Pihak Ketiga	Max. Time (m)	1580	1580
	Avg. Time (m)	1580	1580
	Total Time (m)	1580	1580
Dinas Pendidikan Propinsi	Min. Time (m)	48960	86400
	Max. Time (m)	48960	86400
	Avg. Time (m)	48960	86400
	Total Time (m)	48960	86400

- Perbandingan berdasarkan hasil simulasi level *resource analysis* dapat dilihat pada Tabel 5.42. Terjadi peningkatan persentase *utilization resource*. *Resource* Staf dari persentase 4.19 menjadi 4.31. Ini menunjukkan bahwa waktu sibuk dari staf akan bertambah jika proses bisnis usulan diterapkan, namun tidak begitu signifikan.

Tabel 5.42 Hasil Perbandingan *Resource Analysis* Proses Bisnis Saat Ini dan Usulan PPDB

Resource	Persentase Proses Bisnis Saat Ini (%)	Persentase Proses Bisnis Usulan (%)
Staf	4.19	4.31
TU Sekolah	10.67	1.42
Siswa	44.61	7.12
Dinas Pendidikan Propinsi	44.59	85.40
Sistem Pengolah Data	0.06	0.06
Sistem Dikdasmen	-	0.04

BAB 6 PENUTUP

Dalam bab ini, penulis memaparkan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis. Bab ini juga berisi saran terhadap penelitian selanjutnya yang mungkin mengambil topik yang sama. Kesimpulan dan saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

6.1 Kesimpulan

1. Terdapat enam proses bisnis saat ini di Bidang Dikdasmen yaitu permohonan mutasi, permohonan ijazah hilang atau rusak, penerimaan peserta didik baru (PPDB), pembinaan bakat minat, persiapan Ujian Nasional, dan pengembangan mental kepribadian. Setelah melakukan pemodelan dengan BPMN, diketahui bahwa model proses bisnis saat ini pada *pool* Dikdasmen mempunyai tipe *task* manual dengan simbol tangan dalam *task*.
2. Hasil dari perbaikan ini adalah model proses bisnis usulan dengan adanya tipe *task* yang bertambah, yaitu tipe *task service* dan tipe *task user* pada *pool* Dikdasmen. Model proses bisnis usulan juga didasarkan pada ekspektasi dari pemangku kepentingan.
3. Dari hasil simulasi proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan, proses bisnis usulan lebih unggul dari segi waktu dibuktikan dari hasil simulasi proses bisnis usulan dengan penurunan jumlah waktu yang menandakan bahwa proses bisnis usulan lebih efisien daripada proses bisnis saat ini yang dalam pelaksanaannya memakan waktu yang tidak sedikit.

6.2 Saran

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih dalam apa yang menjadi ekspektasi perbaikan dari pemangku kepentingan guna merekomendasikan proses bisnis usulan yang lebih baik. Kemudian melakukan perbaikan proses bisnis dengan pertimbangan tidak hanya didasarkan dari segi teknologi. Selanjutnya, tidak hanya menganalisis dan melakukan perbaikan, namun juga dapat mengimplementasikan perbaikan proses bisnis ke dalam organisasi secara nyata serta menganalisis strategi dan resiko proses bisnis usulan. Saran terakhir yang dapat disampaikan penulis adalah dapat melakukan simulasi proses bisnis dengan melalui empat level, tidak hanya tiga level seperti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, Bjorn., 2007. *Business Process Improvement Toolbox*. Ed. 2. USA : Quality Press.
- Bizagi. 2016. *Bizagi Process Modeler : User Guide*. Bizagi Modeler.
- Harrington, H. James., 1991. *Business Process Improvement*. USA : McGraw-Hill, Inc.
- Ongkunaruk, Pornthipa., 2015. *Business Process Analysis And Improvement For A Raw Milk Collection Centre In Thailand*. Procedia Agriculture and Agricultural Science.
- Raimondi, Marco. *Business Process Reengineering : Redesign Process*. Universita' Carlo Cattaneo.
- Rolon, Elvira., dkk., 2015. *Towards a Framework for Evaluating Usability of Business Process Models with BPMN in Health Sector*. Procedia Manufacturing.
- Russo, Valentina., dkk., 2015. *A Business Process Model for Integrated Home Care*. Procedia Computer Science.
- Saldivar, Jorge., dkk., 2015. *Analysis and Improvement of Business Process Models Using Spreadsheets*. Information Systems.
- Sujova, Andrea dan Marcinekova., 2015. *Improvement of Business Processes – a Reasearch Study in Wood-processing Companies od Slovakia*. Procedia Economics and Finance.
- Weske, Mathias. 2007. *Business Process Management*. New York : Springer Berlin Heidelberg.
- White, Stephen A., Tanpa Tahun. *Introduction to BPMN*. IBM Corporation.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

A.1 WAWANCARA

Untuk mendapatkan data guna melakukan penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak Dikdasmen, yaitu Staf Dikdasmen untuk wawancara mengenai proses bisnis yang ada saat ini, Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan untuk melakukan diskusi penilaian *Criteria Testing*, dan Kepala Bidang untuk wawancara mengenai harapan perbaikan proses bisnis. Rincian proses wawancara adalah sebagai berikut:

Narasumber	: Retna Dina Hana Effendi
Jabatan	: Staf Pendidikan Menengah
Kisi-kisi Wawancara	: 1. Jenis proses bisnis Bidang Dikdasmsen. 2. Alur proses bisnis Bidang Dikdasmen. 3. Rincian waktu penyelesaian proses bisnis.
Tempat	: Ruang kerja Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar
Waktu	: 08 Januari – 08 April 2016

Tabel A.1 Hasil Wawancara dengan Staf Dikdasmen

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
1.	Apa saja kegiatan yang dilakukan di bidang Dikdasmen khususnya di seksi Kurikulum dan Kesiswaan?	Kegiatan utamanya yaitu menyiapkan terselenggaranya Ujian Akhir Nasional (UNAS) SMA atau SMK, penerimaan peserta didik baru, penyelenggaraan uji kompetensi siswa khusus untuk siswa-siswi SMK (Sekolah Menengah Kejuruan), pengembangan mental kepribadian, pembinaan bakat minat, melayani permohonan mutasi, dan melayani permohonan ijazah hilang atau rusak.	
2.	Bagaimana alur untuk proses bisnis mempersiapkan terselenggaranya Ujian Akhir Nasional (UNAS)?	Yang pertama, kita dari bidang Dikdasmen mendapatkan dokumen Petunjuk Teknis (Juknis) dari Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Timur melalui Kepala Bidang dan Kepala Seksi untuk dipahami dan diterapkan, setelah itu Kepala Seksi menggandakan juknis tersebut. Bisa dalam bentuk <i>softcopy</i> atau <i>hardcopy</i> dan menyebarkannya ke sekolah-sekolah menengah di kota Blitar. Setelah itu Staf membuat SK UNAS yang sudah disetujui Pemerintah Daerah. Lalu, membuat undangan untuk mengadakan pertemuan dengan mengundang kepala-kepala sekolah tentang menerapkan Juknis	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
		yang sudah diterima. Sekolah peserta UNAS harus mendaftarkan diri dengan mengirim dokumen pendaftaran UNAS ke Dikdasmen. Setelah itu, rapat diadakan dengan sekolah-sekolah diwakili Kepala Sekolah.	
3.	Untuk mendaftarkan diri bagi sekolah untuk mengikuti UNAS diberi waktu berapa hari?	1 bulan.	
4.	Berapa hari untuk mengurus Surat Keputusan (SK) penyelenggaraan UNAS?	3 minggu.	
5.	Bagaimana alur untuk proses bisnis penerimaan peserta didik baru (PPDB)?	Pertama dari pihak sekolah yaitu TU Sekolah membuat balot. Balot adalah formulir yang diisi oleh siswa mengenai sekolah yang akan dituju, balot diperbanyak dan dibagikan ke sekolah-sekolah sesuai jumlah siswa, lalu setelah diisi oleh siswa, siswa mengumpulkan lagi ke pihak sekolah, dan sekolah mengumpulkan ke sini melalui TU Sekolah. Balot yang sudah terkumpul nanti diverifikasi dan hasil verifikasi digunakan untuk mengumpulkan data siswa beserta sekolah yang diinginkan. Setelah itu, kita masih akan menunggu untuk selesainya pelaksanaan UNAS. Setelah melakukan UNAS, perlengkapan UNAS dari sekolah kita terima dan dikirim ke Dinas Pendidikan Propinsi untuk dikoreksi. Kita menunggu hasil nilai UNAS yang dikirimkan oleh Dinas Pendidikan Propinsi, setelah dokumen hasil nilai UNAS kita terima, selanjutnya kita mengirim dokumen hasil verifikasi dan hasil nilai UNAS kepada pihak ketiga yang mengelola data dengan sistem,	Narasumber menunjukkan dokumen hasil mengelola data dari pihak ketiga.

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
		karena kita belum memiliki sistem sendiri. Seperti proses penentuan sekolah yang dimasuki siswa berdasarkan nilai hasil ujian nasional dan pilihan pada balot, dan pengelolaan data untuk Tes Kemampuan Akademik (TKA) semua kita serahkan pada pihak ketiga. Dokumen akhir hasil olah data ditandatangani Kepala Dinas dan diserahkan kepada kami untuk diberikan ke sekolah.	
6.	Apakah dalam pengumpulan balot, sekolah diberi tenggang waktu? Berapa hari?	Diberi tenggang waktu. Yaitu 1 minggu.	
7.	Apa itu proses verifikasi?	Proses verifikasi itu untuk menghitung data dari hasil pengisian balot. Datanya setiap siswa dan sekolah yang dipilih. Hasilnya nanti digunakan untuk menentukan siswa tersebut dapat masuk ke sekolah yang diinginkan atau tidak berdasarkan nilai UNAS.	
8.	Untuk proses verifikasi bagaimana? Apakah dibantu oleh sistem?	Kita melakukan verifikasi dan perhitungan secara manual.	
9.	Berapa hari yang dibutuhkan untuk verifikasi?	1 minggu.	
10.	Apa itu Tes Kemampuan Akademik (TKA) dan bagaimana prosesnya?	Tes Kemampuan Akademik atau TKA adalah tes yang diadakan oleh sekolah yang menerima siswa untuk menerima calon siswa yang belum berhasil pada jalur Tes Pendalaman Materi (TPM) agar memenuhi kuota jumlah penerimaan siswa. Jadi, kalau misalnya dengan jalur normal yaitu penerimaan siswa menggunakan hasil nilai UNAS atau yang biasa disebut jalur TPM masih belum bisa memenuhi jumlah kuota siswa yang diterima, maka sekolah akan mengadakan	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
		TKA. Prosesnya kita serahkan sepenuhnya kepada sekolah, namun, untuk proses pengelolaan data kita memfasilitasi berkerjasama dengan pihak ketiga. Dalam hal ini, Dikdasmen hanya sebatas mengetahui saja.	
11.	Untuk nilai minimal TPM dan jumlah kuota per sekolah yang menentukan dari hasil verifikasi atau dari pihak sekolahnya sendiri?	Dari hasil verifikasi.	
12.	Bagaimana alur untuk proses penyelenggaraan uji kompetensi bagi siswa SMK?	Alurnya sama dengan Ujian Akhir Nasional untuk SMA, bedanya kalau uji kompetensi adalah UNAS untuk SMK.	
13.	Apa itu proses pengembangan mental kepribadian?	Pengembangan mental kepribadian merupakan program kami setiap tahun yang dilaksanakan menjelang UNAS. Tujuannya adalah mempersiapkan mental dan memberikan motivasi kepada siswa-siswi calon peserta UNAS agar siap menghadapi UNAS.	
14.	Berapa jumlah staf Dikdasmen?	Ada tiga Staf di Pendidikan Dasar dan ada dua Staf di Pendidikan Menengah.	
15.	Dengan jumlah staf tersebut apakah dapat mengerjakan tugas dengan baik? Atau merasa masih ada kendala?	Sudah baik, tapi terkadang kalau sudah ada tugas yang menumpuk atau kegiatan yang memerlukan banyak Staf akan dibantu Staf bagian Sarana dan Prasarana.	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
16.	Bagaimana alur untuk proses pengembangan mental kepribadian?	Untuk pengembangan mental kepribadian, kami tidak bekerja sendiri melainkan menggunakan jasa pihak ketiga, yaitu tim motivator 'Tapak Dewa' dari Patria FM untuk mengisi acara. Yang pertama, Kepala Bidang menghubungi dan berkoordinasi dengan Tim Tapak Dewa mengenai rencana kegiatan dengan jadwal yang disesuaikan dengan kalender pendidikan. Tapak Dewa juga diberi waktu untuk berkoordinasi mengenai jadwal pelaksanaan. Setelah itu, Kepala Bidang menerima kabar dari Tapak Dewa mengenai jadwal pelaksanaan. Kemudian Kepala Bidang memberitahukan rencana kegiatan kepada Kepala Seksi dan Kepala Seksi membuat dokumen perencanaan kegiatan. Dokumen perencanaan kegiatan diserahkan kepada Kepala Bidang untuk diteliti dan ditandatangani, setelah itu diserahkan kepada Staf. Staf Dikdasmen kemudian membuat undangan yang ditujukan kepada Kepala Sekolah di Kota Blitar, lalu, meminta tanda tangan Kepala Dinas, kemudian dokumen perencanaan kegiatan dan undangan dikirimkan ke sekolah-sekolah. Setelah itu, sekolah tinggal mempersiapkan diri untuk mengikuti acara sesuai jadwal yang sudah ada.	
17.	Apakah pernah ada sekolah yang tidak dapat mengikuti acara? Bagaimana jika terjadi hal yang seperti itu?	Ya, betul. Kami sudah menjadwalkan namun sekolah yang bersangkutan tidak dapat hadir. Yang penting kami sudah menjadwalkan dan merata untuk semua sekolah.	
18.	Berapa jam acaranya per sekolah?	4 jam.	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
19.	Bagaimana alur untuk proses pembinaan bakat minat?	<p>Pertama, Dinas Pendidikan menerima Juknis yang diterbitkan Dinas Pendidikan Propinsi yang diteruskan ke Kepala Bidang. Setelah itu, Kepala Bidang membaca dan memahami isi Juknis yang berkaitan dengan lomba yang diadakan. Lalu menyerahkan Juknis kepada Kepala Seksi, Kepala Seksi membaca dan memahami Juknis, kemudian meneruskan Juknis kepada Staf untuk digandakan. Salinan Juknis diarsipkan lalu disebarakan ke sekolah. Jika sekolah ingin berpartisipasi dalam kegiatan lomba, maka sekolah wajib membuat dokumen pendaftaran lomba yang isinya tentang persetujuan mengikuti lomba dan dikirimkan ke Dikdasmen. Setelah semua dokumen pendaftaran lomba terkumpul dari sekolah-sekolah, Dikdasmen mengirimkan dokumen keikutsertaan lomba berdasarkan dokumen pendaftaran yang sudah masuk dan telah ditandatangani Kepala Dinas kepada Dinas Pendidikan Propinsi. Dikdasmen hanya bertindak sebagai perantara saja. Jika memang dalam hasil seleksi peserta lomba ada wakil dari sekolah di kota Blitar, dan melanjutkan perlombaan tingkat propinsi maupun Nasional, pihak Dikdasmen membantu memfasilitasi pemberangkatan peserta atau membantu sebagian biaya transportasi dan konsumsi. Pihak Dikdasmen di sini hanya mengetahui saja. Walaupun misalnya ada seleksi yang diadakan sekolah-sekolah untuk persiapan perlombaan, kami tetap menyerahkan kepada sekolah.</p>	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
20.	Bagaimana alur proses untuk melayani permohonan mutasi?	Proses untuk melayani permohonan mutasi dilakukan ketika ada pemohon. Pemohon harus melengkapi persyaratan dahulu baru bisa ditentukan apakah permohonan dapat diproses atau tidak. Kalau kita cek lalu berkas belum lengkap, kita tidak menerima permohonan. Jika persyaratan sudah lengkap, kita menyatakan bahwa permohonan mutasi diterima. Lalu menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala Seksi. Kepala Seksi mengecek kelengkapan berkas lagi, jika sudah lengkap ditandai dengan paraf. Jika belum lengkap, diserahkan ke Staf kembali untuk diinformasikan kepada pemohon. Kemudian, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Bidang untuk diteliti, jika memang berkas permohonan sudah benar, maka Surat Keterangan Mutasi akan ditandatangani. Setelah ditandatangani, Kepala Bidang menyerahkan berkas mutasi kepada Staf untuk ditandai dengan stempel. Selanjutnya Staf kami ada yang bertindak sebagai operator sistem untuk mengakses sistem Dapodik atau kepanjangannya adalah Data Pokok Pendidikan secara <i>online</i> , menghapus data siswa yang mutasi keluar atau memasukkan data siswa yang mutasi masuk. Lalu, staf lainnya mencatat data permohonan mutasi ke dalam buku agenda. Kemudian kami menunggu pemohon untuk mengambil berkas. Ketika pemohon datang mengambil berkasnya, Staf menunjukkan buku agenda untuk ditandatangani sebagai bukti pengambilan berkas.	Narasumber menunjukkan contoh Surat Keterangan Mutasi, Surat Keterangan Diterima, dan buku agenda.
21.	Lalu, untuk prosesnya sendiri memakan	Tergantung kelengkapan ataupun ada atau tidaknya pejabat-pejabatnya.	

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
	waktu berapa lama? Apakah bisa dipastikan?		
22.	Kalau tidak ada pejabat-pejabatnya bagaimana?	Ya pastinya pemohon harus menunggu.	
23.	Kalau sudah lengkap semua dan pejabatnya ada bisa langsung diproses, Mbak?	Iya. Bisa.	
24.	Bagaimana alur proses untuk melayani permohonan penggantian ijazah hilang atau rusak?	Yang pertama yaitu pemohon datang ke kantor membawa berkas. Berkas persyaratan bisa dilihat di spanduk di depan pintu masuk kantor. Setelah itu, pemohon menyerahkan berkas kepada staf untuk dicek kelengkapannya, kalau lengkap, permohonan diterima, kalau tidak lengkap, pemohon disuruh untuk melengkapi dahulu. Setelah itu, berkas diterima dan diserahkan Kepala Seksi, Kepala Seksi mengecek kelengkapan berkas lagi, jika sudah lengkap ditandai dengan paraf. Kalau belum lengkap, diserahkan ke Staf kembali. Kemudian, kalau lengkap, Kepala Seksi membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah jika sekolah pemohon sudah tidak aktif, kalau pemohon berasal dari sekolah yang masih aktif, yang membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang atau Rusak adalah sekolah. Dan pemohon harus mengajukan permohonan dulu ke sekolah, lalu setelah mendapat pengesahan, baru Surat Keterangan Pengganti Ijazah diserahkan ke sini untuk disahkan oleh Kepala Dinas. Kalau sekolah sudah tidak ada ya pihak Dikdasmen yang membuat. Setelah Surat Keterangan dibuat, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala	Narasumber menunjukkan spanduk persyaratan dan alur permohonan ijazah hilang / rusak.

Tabel A.1 (lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Keterangan
		Bidang untuk diteliti, jika memang berkas permohonan sudah benar, maka berkas akan ditandai dengan paraf. Setelah diparaf, Kepala Bidang menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala Dinas melalui Sekretariat untuk disahkan menurut undang-undang yang berlaku. Surat Keterangan kemudian diberi stempel oleh Sekretariat dan Kepala Bidang mengambil berkas. Kemudian diserahkan kepada Staf, dan diserahkan kepada pemohon jika pemohon datang mengambil.	
25.	Untuk bagian Pendidikan Dasar aktivitasnya apa saja?	Sama aktivitasnya, hanya saja yang dikerjakan beda jenjang, kalau Pendidikan Dasar menangani Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama.	
26.	Menurut ekspektasi Kepala Bidang, Dikdasmen perlu untuk memiliki sistem informasi yang dapat membantu proses bisnis di Dikdasmen. Bagaimana menurut Anda? Setuju atau tidak?	Setuju. Karena nantinya semua pasti akan menggunakan sistem. Dari pusat juga semua proses ke depannya melalui jalur <i>online</i> . Kala tidak ada sistem kami juga cukup merasa kesulitan untuk pencarian data, misalnya untuk mengetahui berapa kali siswa mengajukan mutasi. Staf harus mencari berkas arsip satu per satu.	
27.	Berapa banyak dalam sebulan pemohon yang mengajukan mutasi?	Tidak pasti jumlahnya. Kalau musim semesteran banyak. Bisa 20 sampai 30 pemohon.	

<p>28.</p>	<p>Berapa banyak pemohon yang mengajukan penggantian ijazah?</p>	<p>Sama, Dik. Juga tidak bisa diprediksi dan tidak ada musiman. Kurang lebihnya ya ada 2 atau 5 pemohon dalam satu bulan.</p>	
------------	--	---	--

Narasumber,

(Retna Dina Hana Effendi)



Narasumber : Samsul Hadi S.Pd, M.T
 Jabatan : Kepala Bidang Pendidikan Menengah
 Kisi-kisi Wawancara : Ekspektasi perbaikan proses bisnis di Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar
 Tempat : Ruang kerja Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar
 Waktu : 08 Januari – 08 April 2016

Tabel A.2 Hasil Wawancara dengan Kepala Bidang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana ekspektasi bidang Dikdasmen mengenai perbaikan proses bisnis?	Sebenarnya dibutuhkan suatu proses pelayanan yang didukung oleh sebuah sistem yang dapat memberikan informasi yang terintegrasi pada suatu pelayanan di dinas. Misalnya ketika dibutuhkan pengesahan dokumen yang memerlukan tandatangan Kepala Dinas, maka Bidang Dikdasmen setelah melakukan verifikasi dan validasi dokumen, maka diteruskan ke Kepala Dinas melalui Sekretariat untuk dimintakan tandatangan Kepala Dinas. Jika Kepala Dinas berada di tempat, maka dokumen tersebut dapat langsung ditandatangani dan selanjutnya diberikan penomoran / registrasi oleh Sekretariat, jika Kepala Dinas tidak berada di tempat maka berkas tersebut menunggu untuk ditandatangani dan jika dapat didelegasikan kepada yang lain (Sekretaris Dinas), maka dokumen tersebut ditandatangani oleh Sekretaris. Selanjutnya, jika dokumen tersebut tidak dapat didelegasikan, bidang Dikdasmen harus menunggu / mengecek sampai dokumen tersebut ditandatangani apabila Kepala Dinas tidak berada di tempat. Sehingga diharapkan ada suatu sistem terintegrasi yang dapat memantau sampai dimana dokumen tersebut telah diproses, yang pada akhirnya diharapkan dapat mengefisiensikan waktu dan tenaga. Dan pada ujungnya dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Narasumber,

Samsul Hadi S.Pd, M.T

LAMPIRAN B HASIL *BRAINSTORMING*

B.1 *BRAINSTORMING*

Narasumber : Wahyudiyanto

Jabatan : Kepala Seksi Pendidikan Menengah

Kisi-kisi : 1. CSF bidang Didkasmen.

2. Bobot masing-masing CSF.

3. Penilaian Matriks *Criteria Testing* berdasarkan dampak proses bisnis yang ada terhadap CSF.

Tempat : Ruang kerja Bidang Dikdasmen Dinas Pendidikan Kota Blitar

Waktu : 08 Januari – 08 April 2016

Tabel B.1 Hasil Penentuan Bobot CSF pada Matriks *Criteria Testing*

No.	CSF	Bobot	Alasan
1.	Waktu Cepat	2	Kecepatan waktu pada pelayanan cukup penting. Karena berhubungan ekpektasi masyarakat terhadap pelayanan Dikdasmen. Jika pelayanan yang diberikan cepat dan dapat memuaskan masyarakat, maka proses pelayanan dapat dikatakan sukses.
2.	Pelaksana Sedikit	1	Pelaksana yang sedikit dapat menghambat proses bisnis jika ada tugas yang menumpuk. Namun itu tidak terlalu penting, karena dapat diatasi dengan meminta bantuan dari pihak lain.
3.	Tepat Sasaran	2	Proses bisnis yang tepat sasaran cukup penting agar proses bisnis dapat dikatakan sukses dan masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4.	Sesuai SOP	3	Kesesuaian proses bisnis dengan SOP sangat penting agar proses bisnis dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu, baik proses bisnis yang sedang dikerjakan maupun proses bisnis yang akan dikerjakan.

Tabel B.2 Hasil Penilaian Proses Bisnis Terhadap CSF Waktu Cepat

No.	Proses Bisnis	Nilai	Alasan
1.	PPDB	1	Karena proses penerimaan siswa tidak membutuhkan pelaksanaan dengan waktu yang cepat dan tidak berhubungan langsung dengan siswa, sehingga siswa hanya mengetahui hasil dari proses PPDB, yaitu penerimaan sekolah berdasarkan nilai UNAS. Prosesnya juga dibantu dengan pihak ketiga dan membutuhkan waktu yang lama, bisa sampai enam bulan.
2.	Persiapan UNAS	1	Karena proses persiapan UNAS membutuhkan waktu yang lama. Pelayanan cepat tidak diperlukan, asal pelaksanaan UNAS tepat pada waktunya dan sekolah mendaftarkan diri tepat waktu.
3.	Pembinaan Bakat Minat	2	Karena proses Pembinaan Bakat Minat menjadikan Dikdasmen sebagai perantara untuk mendaftarkan sekolah dalam mengikuti lomba baik di propinsi maupun nasional. Ada batas waktu yang harus diperhatikan meskipun tidak lebih lama dari PPDB dan persiapan UNAS. Jika Dikdasmen mengurus tepat waktu, maka sekolah juga dapat mengikuti lomba dengan baik.
4.	Pengembangan Mental Kepribadian	2	Karena proses Pengembangan Mental Kepribadian melibatkan pihak ketiga untuk berhubungan langsung dengan siswa dan tidak membutuhkan waktu cepat untuk melakukan proses persiapan. Sekolah hanya perlu mengikuti acara yang sudah dijadwalkan.
5.	Permohonan Mutasi	3	Karena proses Permohonan Mutasi berhubungan langsung dengan pemohon dan keluaran yang dihasilkan dibutuhkan oleh pemohon, sehingga membutuhkan waktu cepat untuk menyelesaikannya. Jika proses pengurusan pemohon lebih cepat, pemohon akan merasa puas dengan pelayanan yang ada, sehingga dapat menambah nilai pelayanan.
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	3	Karena proses Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak berhubungan langsung dengan pemohon dan keluaran yang dihasilkan dibutuhkan oleh pemohon, sehingga membutuhkan waktu cepat untuk

Tabel B.2 (lanjutan)

No.	Proses Bisnis	Nilai	Alasan
			menyelesaikannya. Jika proses pengurusan pemohon lebih cepat dan tidak berbelit-belit, pemohon akan merasa puas dengan pelayanan yang ada, sehingga dapat menambah nilai pelayanan.

Tabel B.3 Hasil Penilaian Proses Bisnis Terhadap CSF Pelaksana Sedikit

No.	Proses Bisnis	Nilai	Alasan
1.	PPDB	1	Karena proses PPDB membutuhkan pelaksana yang tidak sedikit. Bukan hanya dari pihak Dikdasmen namun juga dari pihak Ketiga.
2.	Persiapan UNAS	1	Karena proses persiapan UNAS membutuhkan pelaksana yang tidak sedikit. Melibatkan pihak luar juga.
3.	Pembinaan Bakat Minat	2	Karena proses Pembinaan Bakat Minat dapat dilakukan dengan pelaksana yang sedikit. Sehingga tidak perlu melibatkan pihak luar, pelaksana lebih sedikit dari proses yang melibatkan pihak ketiga.
4.	Pengembangan Mental Kepribadian	1	Karena proses Pengembangan Mental membutuhkan pelaksana yang tidak sedikit. Bukan hanya dari pihak Dikdasmen namun juga dari pihak Ketiga.
5.	Permohonan Mutasi	3	Karena proses Permohonan Mutasi dapat dilakukan oleh pihak Dikdasmen sendiri.
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	3	Karena proses Permohonan Ijazah Hilang atau Rusak dapat dilakukan oleh pihak Dikdasmen sendiri.

Tabel B.4 Hasil Penilaian Proses Bisnis Terhadap CSF Tepat Sasaran

No.	Proses Bisnis	Nilai	Alasan
1.	PPDB	3	Karena proses PPDB memiliki sasaran utama para siswa / peserta didik, sehingga harus memastikan semua siswa mendapatkan sekolah, khususnya siswa dari Kota Blitar.
2.	Persiapan UNAS	3	Karena UNAS diikuti oleh semua sekolah di Kota Blitar, sehingga persiapan seperti SK UNAS harus dipastikan dapat diterima dengan baik oleh sekolah-sekolah sebagai sasaran utama.
3.	Pembinaan Bakat Minat	3	Karena Dikdasmen sebagai perantara, maka informasi tentang lomba harus merata disebarkan kepada sekolah-sekolah.
4.	Pengembangan Mental Kepribadian	3	Karena pada proses Pengembangan Mental Kepribadian harus bisa diikuti oleh sekolah-sekolah yang mengikuti UNAS
5.	Permohonan Mutasi	3	Karena proses bisnis Permohonan Mutasi berhubungan langsung dengan pemohon dan berdampak besar jika pelayanan kurang memuaskan.
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	3	Karena proses bisnis Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak berhubungan langsung dengan pemohon dan berdampak besar jika pelayanan kurang memuaskan.

Tabel B.5 Hasil Penilaian Proses Bisnis Terhadap CSF Sesuai SOP

No.	Proses Bisnis	Nilai	Alasan
1.	PPDB	3	Karena PPDB adalah proses bisnis yang membutuhkan persiapan yang lama dan harus tepat waktu sesuai dengan kalender pendidikan.
2.	Persiapan UNAS	1	Karena terkadang masih menunggu material-material yang dibutuhkan dari pihak luar tidak dapat diprediksi penyelesaiannya, misalnya penerbitan SK UNAS dari pemerintah daerah.
3.	Pembinaan Bakat Minat	1	Karena harus menunggu Juknis dari Dinas Pendidikan Propinsi dan biasanya tidak tentu mengenai datangnya Juknis dan juga tenggang waktu pelaksanaan lomba. Sehingga kesesuaian SOP menjadi tidak begitu penting.
4.	Pengembangan Mental Kepribadian	1	Karena proses akan berjalan ketika pihak ketiga menerima kesepakatan pembuatan jadwal dan pihak ketiga tidak dapat diprediksi.
5.	Permohonan Mutasi	3	Karena jika tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang seharusnya mengikuti prosedur standar, nilai pelayanan menjadi buruk.
6.	Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak	3	Karena jika tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang seharusnya mengikuti prosedur standar, nilai pelayanan menjadi buruk.

Narasumber,

Wahyudiyanto

LAMPIRAN C PROSEDUR OPERASI STANDAR (SOP) BIDANG DIKDASMEN

C.1 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Mati / Tidak Aktif)

DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1	PERDA KOTA BLITAR NO. 4 TAHUN 2013 TTG ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA BLITAR	1. MENGETI DAN MEMAHAMI BIDANG TUGASNYA
2	PERATURAN WALIKOTA BLITAR NOMOR 25 TAHUN 2014 TENTANG TUGAS POKOK FUNGSI DAN TATA KERJA DINAS PENDIDIKAN KOTA BLITAR	2. BERTANGGUNGJAWAB ATAS BIDANG TUGAS YANG DILAKSANAKAN DAN YANG AKAN DILAKSANAKAN
3	PERWAL KOTA BLITAR NOMOR 42 TAHUN 2012 TTG PEDOMAN PENYUSUNAN SOP PELAKSANAAN TUPOKSI SKPD DAN BUMD DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BLITAR	PERALATAN / KELENGKAPAN
4	PERMENDIKBUD NOMOR 29 TAHUN 2014	1. ALAT TULIS KANTOR 2. KOMPUTER

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	PENGUMPUL/PEN GOLAH DATA	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Mempersiapkan persyaratan kepengurusan Ijazah Rusak		↓				Usulan Permohonan Pengganti Ijazah Rusak dilampiri dg Ijazah asli yang rusak.	20 menit	Surat Permohonan Kepada Kepala Dinas ttg usulan Pengganti Ijazah yang rusak bermaterai

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	PENGUMPUL/PEN GOLAH DATA	KASI KURIKULUM &KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
2	Menerima berkas Permohonan Pengganti Ijazah dari Pemohon yang berupa SuratPermohonan Pengganti Ijazah rusak kepada Kepala Dinas Pendidikan untuk dibuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang rusak sesuai dengan peraturan yang berlaku		↓ [Redacted]				Surat Usulan Permohonan Pengganti Ijazah yang rusak kepada Kepala Dinas untuk dibuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang rusak dilampiri dengan Ijazah asli yang rusak	1 jam	Surat Keterangan Pengganti Ijazah dilampiri dg Surat Keterangan dr Polres disertai dengan Surat Permohonan Pengganti Ijazah hilang dan FC Ijazah yang hilang
3	Mengecek berkas kelengkapan Usulan Surat Pengganti Ijazah yang rusak dan dibuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah rusak dan selanjutnya di proses untuk dimintakan persetujuan Kepala Dinas melalui Kabid			↓ [Redacted]			Surat Keterangan Pengganti Ijazah rusak dilampiri Surat Usulan Permohonan Pengganti Ijazah yang rusak kepada Kepala Dinas .dan Ijazah asli yang rusak	5 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah dilampiri dg Surat Keterangan dr Polres disertai dengan Surat Permohonan Pengganti Ijazah hilang dan FC Ijazah yang hilang

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	PENGUMPUL/PEN GOLAH DATA	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
4	Membuat Persetujuan dengan memberikan tanda oersetujuan (paraf) selanjutnya dimintakan tanda tangan pengesahan kepala Kepala Dinas				↓ ◆		Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dr Pemohon, Surat Pernyataan	5 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang hilang diparaf oleh Kasi dan Kabid
5	Memberikan Pengesahan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang hilang Sesuai dengan Permen yang berlaku.					◆	Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dr Pemohon, Surat Pernyataan	10 menit	KIB A, KIB B, KIB C, KIB D, KIB E, KIB F, KIR DAN BUKU INVENTARIS
6	Mencatat kedalam Agenda khusus Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang dan menyimpan (mengarsip) foto copy surat Keterangan tersebut beserta berkas		◆				Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dr	1 hari	Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang yang sudah ditandatangani Kepala Dinas

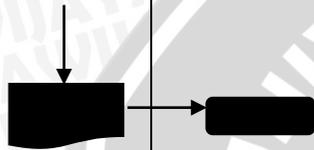
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	PENGUMPUL/PEN GOLAH DATA	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
	kelengkapannya						Pemohon, Surat Pernyataan Saksi		
7	Menerima Surat Pengganti Ijazah yang hilang dan menandatangani bukti pengambilan dari bagian penerima data.	↓ 					Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang	10 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang yang sudah ditandatangani Kepala Dinas dan digandakan untuk dilegalisasi

C.2 Permohonan Penggantian Ijazah Hilang atau Rusak (Sekolah Hidup / Aktif)

DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1	PERDA KOTA BLITAR NO. 4 TAHUN 2013 TTT ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA BLITAR	1. MENGETRI DAN MEMAHAMI BIDANG TUGASNYA
2	PERATURAN WALIKOTA BLITAR NOMOR 25 TAHUN 2014 TENTANG TUGAS POKOK FUNGSI DAN TATA KERJA DINAS PENDIDIKAN KOTA BLITAR	2. BERTANGGUNGJAWAB ATAS BIDANG TUGAS YANG DILAKSANAKAN DAN YANG AKAN DILAKSANAKAN
3	PERWAL KOTA BLITAR NOMOR 42 TAHUN 2012 TTT PEDOMAN PENYUSUNAN SOP PELAKSANAAN TUPOKSI SKPD DAN BUMD DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BLITAR	PERALATAN / KELENGKAPAN
		1. ALAT TULIS KANTOR 2. KOMPUTER

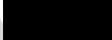
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	SEKOLAH	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Mempersiapkan persyaratan pengurusan Ijazah Rusak	█	↓				Usulan Permohonan Pengganti Ijazah Rusak dilampiri dg Ijazah asli yang rusak.	20 menit	Surat Keterangan Kehilangan
2	Menerima berkas Permohonan Pengganti Ijazah dari Pemohon yang berupa Surat Kehilangan Ijazah dari Kepolisian untuk di proses dibuatkan Surat Pengganti Ijazah yang hilang sesuai dengan peraturan yang berlaku		█	↓			Laporan Surat Kehilangan Dari Kepolisian	1 hari	Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang yang ditandatangani Kepala Sekolah
3	Mengecek berkas kelengkapan Usulan Surat Pengganti Ijazah dan membuat persetujuan untuk dimintakan pengesahan kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang			█	↓		Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dr Pemohon, Surat Pernyataan	5 menit	Berkas Usulan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah beserta Lampirannya. Yang sudah diparaf

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	SEKOLAH	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
4	Membuat Persetujuan dengan memberikan tanda persetujuan (paraf) selanjutnya dimintakan tanda tangan pengesahan kepala Kepala Dinas				↓ ◆		Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Dr Pemohon, Surat Pernyataan	5 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang hilang diparaf oleh Kasi dan Kabid
5	Memberikan Pengesahan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang hilang Sesuai dengan Permen yang berlaku.					◆ ↓	Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dr Pemohon, Surat Pernyataan	10 menit	Berkas Usulan dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah beserta Lampirannya.
6	Mencatat kedalam Agenda khusus Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang dan menyimpan (mengarsip) foto copy surat Keterangan tersebut beserta berkas		↓ ■				Laporan Kehilangan Dari Kepolisian, Surat Permohonan Pengganti Ijazah, Surat Pernyataan	5 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang yang sudah ditandatangani Kepala Dinas

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR					MUTU BAKU		
		PEMOHON	SEKOLAH	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
7	Menerima Surat Pengganti Ijazah yang hilang dan menandatangani bukti pengambilan dari bagian penerima data., dan memberikan arsip kepada sekolah						Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang	10 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang yang sudah ditandatangani Kepala Dinas dan digandakan untuk dilegalisasi

C.3 Permohonan Mutasi

DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1	PERDA KOTA BLITAR NO. 4 TAHUN 2013 TTG ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA BLITAR	1. MENGETI DAN MEMAHAMI BIDANG TUGASNYA
2	PERATURAN WALIKOTA BLITAR NOMOR 42 TAHUN 2013 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SOP PELAKSANAAN TUPOKSI SKPD DAN BUMD DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BLITAR	2. BERTANGGUNGJAWAB ATAS BIDANG TUGAS YANG DILAKSANAKAN DAN YANG AKAN DILAKSANAKAN
3	UNDANG UNDANG DASAR 1945	3. MEMPUNYAI KEMAMPUAN MEMILAH KEPENTINGAN DAN TUJUAN SURAT
4	UNDANG-UNDANG NOMOR 20 TAHUN 2013 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL	4. MEMPUNYAI KEMAMPUAN DALAM TEKNIS PENGARSIPAN SURAT
5	PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG STANDART NASIONAL PENDIDIKAN	PERALATAN / KELENGKAPAN: 1. Buku Agenda Mutasi 2. ATK

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR				MUTU BAKU		
		PEMOHON	STAF	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menyerahkan berkas permohonan Mutasi Siswa					Surat Keterangan Keluar/Pindah dari sekolah asal yang ditandatangani kepala sekolah, Raport Asli, Fotocopy Raport (bagian Biodata Siswa, Nilai Semester Terakhir dan Lembar Mutasi Siswa) Fotocopy Akreditasi Sekolah asal, Surat Rekomendasi Penerimaan dari sekolah tujuan	3 menit	Penyampaian berkas permohonan mutasi siswa
2	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan mutasi siswa, jika tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada pemohon untuk	Tidak		Ya		Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar	5 menit	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR				MUTU BAKU		
		PEMOHON	STAF	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
	diperbaiki, jika lengkap diproses lebih lanjut kepada kasi							
3	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan mutasi siswa, jika tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Staf untuk dikembalikan kepada pemohon, jika lengkap diparaf dan diserahkan kepada kabid		Tidak		Ya	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar	5 menit	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar
4	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan mutasi siswa, jika tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Kasi untuk dikembalikan kepada pemohon, jika lengkap ditandatangani			Tidak		Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar	5 menit	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar
5	menerima berkas mutasi, memberi stempel pengesahan, Mencatat dalam buku agenda dan menyerahkan kepada pemohon.				Ya	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar	5 menit	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA/AKTOR				MUTU BAKU		
		PEMOHON	SEKOLAH	KASI KURIKULUM & KESISWAAN	KEPALA BIDANG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
6	Menerima Surat Mutasi dan menandatangani tanda terima pada buku agenda+B23+A21					Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar	3 menit	Berkas Permohonan Mutasi Siswa Keluar