repository.ub.ac.id

EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)

(STUDI KASUS: DIVISI PPID KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Sheila Maulidia
NIM: 155150400111081

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PENGESAHAN

EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)
(STUDI KASUS : DIVISI PPID KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Sheila Maulidia
NIM: 155150400111081

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
21 Desember 2018
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.	Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.
NIP: 19760619 200604 1 001	NIK: 2016069006212001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T.
NIP: 19740823 200012 1 001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

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, 21 Desember 2018

Sheila Maulidia

NIM: 155150400111081

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PRAKATA

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat yang telah diberikan sehingga memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI). (Studi Kasus : Divisi PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Malang."

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Namun, penulis dapat melewati hal tersebut karena anugerah dari Allah SWT. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing satu yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
2. Ibu Niken Hendrakusuma Wardhani, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing dua yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
3. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.TI., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB., selaku Ketua Program Studi Jurusan Sistem Informasi
6. Kepada Anik Budi Setyowati selaku ibu yang selalu memberikan doa, kepercayaan dan semangat kepada penulis.
7. Kepada Drs. Achmad Murtadho HA, AK. selaku ayah penulis yang selalu memberikan doa, kepercayaan dan semangat kepada penulis.
8. Keluarga Besar KPU Kota Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengerjakan penelitian ini.
9. Kepada Ibu Iffatunissa', S.H. selaku Kasubag Program dan Data KPU Kota Malang dan Mochammad Syahrul Ramadhan yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengerjakan penelitian ini dan memberi kemudahan kepada penulis saat membutuhkan data di KPU Kota Malang.
10. Kepada dr. Laila Miftachul Jannah dan Kharisman Hudha, S.H., L.L.M. selaku kakak penulis yang selalu memberi doa dan semangat kepada penulis.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

11. Kepada Imroatul Mufidah, S.I.Kom. dan Galih Wicaksono Triyogi, S.T. selaku kakak penulis yang selalu memberi doa dan semangat kepada penulis.
12. Achmad Haidar, Aqila Karima Hudha dan Arsyila Sakhi Althafunisa selaku adik penulis yang selalu memberi doa dan semangat kepada penulis.
13. Kepada Satrio Dwiartono, S.Kom. yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kepercayaan dan terima kasih telah menurunkan banyak ilmunya kepada penulis.
14. Kepada Kirana Sita, Anisa Haniif, Friskadini Ismayanti, Gita Purnamasari, Athayya Salsabila, Athiyya Salsabila selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
15. Kepada keluarga besar Kabinet Lenong, Amirah Silfia Kareem, Diva Devina, Hanifa Dantya Kurniasari, Nur Shafiya Nabilah S, Venzy Pertiwi, Tirta Saraswati, Tistya Putri Karima, Shiella Regina Febriyanisa, Tamara Marihot Tambunan, dan Yunita Titisari yang tidak kenal lelah menemani dan menyemangati penulis serta telah menemani penulis perjalanan semasa perkuliahan hingga akhir.
16. Raditya Rizki Putra, S.Kom. dan Higam Saiful Sadzali, S.Kom., yang telah menurunkan ilmunya kepada penulis.

Malang, 21 Desember 2018

Penulis

sheilaamaulidiaa@gmail.com

repository.ub.ac.id

ABSTRAK

Sheila Maulidia, Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Divisi PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Malang)

Pembimbing: Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. dan Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.

Divisi PPID KPU Kota Malang merupakan suatu divisi yang ada di KPU Kota Malang yang memiliki fungsi sebagai divisi yang menyediakan, melayani dan menerbitkan permintaan informasi publik seperti data hasil pemilu, data daftar pemilih tetap pemilu, data jumlah difabel di Kota Malang, dan lainnya yang merupakan salah satu kewenangan KPU Kota Malang. Dalam kegiatan operasionalnya, beberapa proses masih belum optimal. Proses yang tidak optimal tersebut antara lain, data yang tidak terintegrasi dengan baik karena masih terpisah-pisah dan dapat menyebabkan duplikasi data, kehilangan data karena *human eror,* informasi yang tidak ter-*update* secara cepat yang diakibatkan oleh pengelolaan informasi yang tidak mencangkup seluruh bagian. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk melakukan evaluasi proses bisnis yang ada pada divisi PPID KPU Kota Malang. Sebelum dilakukan evaluasi, proses bisnis dimodelkan dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Setelah dilakukannya evaluasi, maka langkah selanjutnya akan dilakukan perbaikan proses bisnis. Pada empat proses bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang, dilakukan penyusunan rekomendasi proses binsis pada keempat proses bisnis tersebut dikarenakan masing-masing proses memiliki nilai RPN tertinggi dari hasil evaluasi yang telah dilakukan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi selanjutnya dibuatkan rekomendasi proses bisnis dengan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI). Hasil dari rekomendasi proses bisnis yang telah dilakukan, terjadi peningkatan sebesar 65.47% pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, peningkatan sebesar 99.47% pada proses bisnis penyusunan laporan, peningkatan sebesar 28.33% pada proses bisnis pengesahan laporan dan peningkatan sebesar 97.46% pada proses bisnis umpan balik laporan.

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

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

ABSTRACT

Sheila Maulidia, Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Divisi PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Malang)

Pembimbing: Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. dan Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom.

PPID department on KPU Malang city is a department that its function is to provide, serve, and publish public information. In the daily operation, some processes are still not optimal like data is not integrated, loss of data because of human error, and information that is not updated on timely manner because of poor management of information. Based on those mistakes, this research aim to evaluate current business process on PPID. Business process is modeled using Business Process Model and Notation (BPMN). After modeling the business process, the next step is to evaluate the business process and improving the business process. After the business processes are evaluated using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), the result is Risk Priority Number (RPN). Each of highest RPN from four business processes are solved using Business Process Improvement (BPI) method. The results of business process improvement are time improvement of 65.47% per process on penerimaan permohonan informasi publik process, time improvement of 99.47% per process on penyusunan laporan process, time improvement of 28.33% per process on pengesahan laporan process, and 97.46% per process on umpan balik laporan process.

Key words: *Business process*, *Business Process Improvement* (BPMN), *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA, *Business Process Improvement* (BPI)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN ..... Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**
PRAKATA ..... **iv**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar belakang 1
1.2 Rumusan masalah 2
1.3 Tujuan 3
1.4 Manfaat 3
1.5 Batasan masalah 3
1.6 Sistematika pembahasan 3
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN **5**
2.1 Tinjauan Pustaka 5
2.2 Gambaran Organisasi 6
2.2.1 Profil Instansi 6
2.2.2 Visi dan Misi Instansi 6
2.2.3 Tugas, Wewenang dan Kewajiban Divisi PPID 7
2.2.4 Tujuan dan Sasaran Divisi PPID 8
2.3 Struktur Organisasi 8
2.4 Proses Bisnis 9
2.4.1 Pengertian Proses Bisnis 9
2.4.2 Karakteristik Proses Bisnis 10
2.4.3 Jenis Proses Bisnis 10
2.4.4 Keuntungan Proses Bisnis 10
2.4.5 Analisa dan Pemodelan Proses Bisnis 11

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2.4.6 Simulasi Proses Bisnis 11
2.5 Business Process and Modelling Nation (BPMN) 12
2.6 *Bizagi* 19
2.7 *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) 19
2.7.1 Pengertian *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) 19
2.8 *Business Process Improvement* (BPI) 20
2.8.1 *Pengertian Business Process Improvement* (BPI) 20
2.8.2 Teknik perbaikan *Business Process Improvement* (BPI) 20
2.8.3 Tahapan *Business Process Improvement* (BPI) 22
BAB 3 METODOLOGI 24
3.1 Studi Literatur 25
3.2 Identifikasi Organisasi 25
3.3 Pengumpulan Data 25
3.4 Identifikasi Proses Bisnis 26
3.5 Pemodelan Proses Bisnis 26
3.6 Analisa dan Evaluasi Proses Bisnis 26
3.7 Penyusunan Rekomendasi Proses Bisnis 26
3.8 Simulasi Proses Bisnis 26
3.9 Kesimpulan dan Saran 27
BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS 28
4.1 Identifikasi Organisasi 28
4.1.1 Struktur Organisasi divisi PPID KPU Kota Malang 28
4.1.2 Tugas dan Tanggungjawab *Stakeholder* 29
4.2 Identifikasi Proses Bisnis 29
4.3 Pemodelan proses bisnis Saat ini (*As-Is*) 30
4.3.1 Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 30
4.3.2 Proses Bisnis Penyusunan Laporan 36
4.3.3 Proses Bisnis Pengesahan Laporan 41
4.3.4 Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 46
4.4 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Aanalysis* (FMEA) 51
4.4.1 Permasalahan Proses Bisnis 53

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4.4.2 Analisa Aktivitas 74
BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS 87
5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis 87
5.2 Perbaikan Proses Bisnis 91
5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 91
5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Penyusunan Laporan 91
5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Pengesahan Laporan 91
5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 91
5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi 101
5.3.1 Penerimaan Permohonan Informasi Publik 101
5.3.2 Penyusunan Laporan 104
5.3.3 Pengesahan Laporan 108
5.3.4 Umpan Balik Laporan 112
BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS 118
6.1 Simulasi Proses Penerimaan Permohonan Informasi Publik 118
6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik (*As-Is*) 118
6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik (*To-Be*) 120
6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 123
6.2 Simulasi Proses Penyusunan Laporan 124
6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan (*As-Is*) 124
6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan (*To-Be*) 126
6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan 127
6.3 Simulasi Proses Pengesahan Laporan 128
6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan (*As-Is*) 128
6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan (*To-Be*) 131
6.3.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan 133
6.4 Simulasi Proses Umpan Balik Laporan 134
6.4.1 Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan (*As-Is*) 134
6.4.2 Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan (*To-Be*) 136

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

6.4.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan..... 138
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN..... 140
7.1 Kesimpulan..... 140
7.2 Saran 141
DAFTAR REFERENSI 143
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA 144
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA 148
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA 149
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA..... 150

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder* 29
Tabel 4.2 Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 33
Tabel 4.3 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Penyusunan Laporan 39
Tabel 4.4 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Pengesahan Laporan 43
Tabel 4.5 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 49
Tabel 4.6 Skala *Severity* 51
Tabel 4.7 Skala *Occurence* 52
Tabel 4.8 Skala *Detection* 52
Tabel 4.9 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 56
Tabel 4.10 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penyusunan Laporan 61
Tabel 4.11 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan 64
Tabel 4.12 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 70
Tabel 4.13 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 74
Tabel 4.14 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Peyusunan Laporan 79
Tabel 4.15 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan 81
Tabel 4.16 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Umpan Balik Laporan. 85
Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis 88
Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik ... 93
Tabel 5.3 Perbaikan Proses Bisnis Penyusunan Laporan 96
Tabel 5.4 Perbaikan Proses Bisnis Pengesahan Laporan 98
Tabel 5.5 Perbaikan Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 99
Tabel 5.6 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Permohonan Informasi Publik 103
Tabel 5.7 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan..... 107
Tabel 5.8 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan..... 110
Tabel 5.9 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan..... 115
Tabel 6.1 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 118

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Tabel 6.2 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 121

Tabel 6.3 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik 123

Tabel 6.4 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Penyusunan Laporan 124

Tabel 6.5 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Penyusunan Laporan 126

Tabel 6.6 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan 127

Tabel 6.7 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Pengesahan Laporan 128

Tabel 6.8 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Pengesahan Laporan 131

Tabel 6.9 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan 133

Tabel 6.10 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 134

Tabel 6.11 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 136

Tabel 6.12 Tabel Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 138

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Komponen *Event* 13
Gambar 2.2.2 Komponen Aktivitas 13
Gambar 2.2.3 Komponen *Gateway* 14
Gambar 2.2.4 *Sequence Flow* 14
Gambar 2.2.5 *Message Flow* 15
Gambar 2.2.6 Asosiasi 15
Gambar 2.2.7 *Swimlane* 16
Gambar 2.2.8 *Artifact* 16
Gambar 2.2.9 *Service Task* 17
Gambar 2.2.10 *Send Task* 17
Gambar 2.2.11 *Receive Task* 17
Gambar 2.2.12 *User Task* 18
Gambar 2.2.13 *Manual Task* 18
Gambar 2.2.14 *Script Task* 18
Gambar 2.2.15 *Business Task* 19
Gambar 2.2.16 Fase *Business Process Improvement* (BPI) 22
Gambar 3.1 Diagram Penelitian 24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi PPID KPU Kota Malang 28
Gambar 4.2 Diagram Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik .. 32
Gambar 4.3 Diagram Proses Bisnis Penyusunan Laporan 38
Gambar 4.4 Diagram Proses Bisnis Pengesahan Laporan 42
Gambar 4.5 Diagram Proses Bisnis Umpan Balik Laporan 48
Gambar 5.1 Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Permohonan Informasi Publik 102
Gambar 5.2 Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan 106
Gambar 5.3 Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan 109
Gambar 5.4 Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan 114

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA..... 144
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA..... 148
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA..... 149
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA 150

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok yang dimiliki setiap orang. Hak memperoleh informasi merupakan salah satu hak asasi manusia. Salah satu indikator pemerintahan yang baik dan menjunjung tinggi kedaulatan rakyat adalah adanya keterbukaan informasi kepada publik. Selain itu, dalam Pasal 28F UUD 1945 sudah diatur sebagai hak setiap warga negara untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi. Dari situ, lahirlah Undang-undang (UU) No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang (UU) No. 14 Tahun 2008 tersebut sudah mulai diterapkan sejak tahun 2010 dan bersamaan dengan untuk pelaksanaan Undang-undang tersebut, itu diterbitkanlah Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 2010. Selain itu, dalam peraturan Komisi Pemilihan Umum (KPU) No. 1 tahun 2015 tentang pengelolaan informasi publik di lingkungan KPU berkewajiban menyediakan, memberikan dan menerbitkan informasi publik yang berada dibawah kewenangannya kepada siapapun yang membutuhkan informasi publik tersebut. KPU Kota Malang juga wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.

Di KPU Kota Malang terdapat sebuah divisi yang disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang sudah diatur dalam Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor : 4/Kpts/KPU-Kota/014.329991/2015 tanggal 30 April 2015 dengan fungsi sebagai divisi yang menyediakan, melayani dan menerbitkan permintaan informasi publik seperti data hasil pemilu, data daftar pemilih tetap pemilu, data jumlah difabel di Kota Malang, dan lainnya yang merupakan salah satu kewenangan KPU Kota Malang.

Proses bisnis pada divisi PPID KPU Kota Malang tersebut belum maksimal dan belum sepenuhnya dijalankan secara baik dan benar karena terdapat beberapa permasalahan yang memiliki potensi menyebabkan tidak berjalannya proses bisnis sesuai yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak KPU Kota Malang, Bapak Stefan Krisna selaku Sub Bagian Program dan Data didapatkan informasi bahwa ada beberapa masalah yang menyebabkan aktifitas bisnis tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kegiatan operasionalnya, beberapa proses masih belum optimal. Proses yang tidak optimal tersebut antara lain, data yang masih terpisah-pisah dan dapat menyebabkan duplikasi data, kehilangan data karena *human eror,* informasi yang tidak ter-*update* secara cepat yang diakibatkan oleh pengelolaan informasi yang tidak mencangkup seluruh bagian.

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan oleh pihak KPU Kota Malang, maka diperlukan adanya evaluasi proses bisnis untuk mengetahui proses bisnis mana yang berpotensi menyebabkan gangguan pada jalannya aktifitas organisasi dan menentukan permasalahan sehingga nantinya diharapkan dapat dilakukan perbaikan proses bisnis dan ada rekomendasi proses bisnis yang baru dengan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

tujuan untuk mendukung kegiatan operasional divisi PPID KPU Kota Malang sehingga dapat mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu dengan menggambarkan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) karena menurut Deborah (2007), metode tersebut dapat menganalisa kesalahan dan kegagalan yang mungkin saja muncul pada sebuah proses. Metode FMEA merupakan alat proaktif, teknik, dan metode kualitas yang mampu mengidentifikasi dan mencegah kesalahan atau kegagalan proses atau produk sebelum terjadi. Metode FMEA digunakan dalam tahap mengevaluasi proses dan mengidentifikasi proses manakah yang berpotensi menyebabkan kegagalan, selain itu metode ini juga untuk mengidentifikasi bagian-bagian proses yang membutuhkan perubahan selain itu juga penting untuk mengetahui akar masalah dari permasalahan yang telah ditemukan.

Selanjutnya diperlukan tahapan analisa rekomendasi proses bisnis baru yang diharapkan dapat membantu KPU Kota Malang dalam mencapai tujuan dengan lebih optimal. Sesuai dengan referensi Harrington (1991) Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengubah proses seperti memaksimalkan penggunaan aset, meminimalisir penundaan suatu proses bisnis, memberikan pemahaman, meminimalisir SDM yang ada maupun biaya pengeluaran yang berlebih. Tujuan utama menggunakan metode BPI adalah untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada pada sebuah proses bisnis, solusi tersebut nantinya berupa proses bisnis rekomendasi atau usulan dengan digunakannya teknik perbaikan yang telah disediakan. Tahapan analisa rekomendasi tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *Bussiness Process Improvement* (BPI) yang merupakan metode yang terdiri dari kerangka sistematis yang dapat membantu suatu organisasi untuk mencapai kemajuan dalam menjalankan proses bisnisnya, BPI mempunyai 12 *tools streamlining* sebagai pertimbangan dalam meminimalisasi proses bisnis (Harrington,1991).

Karena permasalahan yang sudah dijelaskan, maka penulis akan melakukan penelitian di divisi PPID KPU Kota Malang. Hasil dari penelitian ini yaitu merupakan rekomendasi perbaikan alur proses bisnis dengan judul "Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Divisi PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Malang)."

1.2 Rumusan masalah

Rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah Pemodelan Proses Bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang saat ini?
2. Bagaimanakah evaluasi yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang?
3. Bagaimanakah Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis di KPU Kota Malang berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan?
4. Bagaimana hasil simulasi proses bisnis saat ini (*as-is*) dan rekomendasi (*to-be*) dapat menunjukkan dampak perbaikan proses bisnis pada KPU Kota Malang?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Pemodelan Proses Bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang saat ini.
2. Melakukan evaluasi pada proses bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang saat ini dan memodelkan proses bisnis rekomendasi berdasarkan hasil dari evaluasi yang dilakukan.
3. Memodelkan proses bisnis rekomendasi pada divisi PPID KPU Kota Malang
4. Mengetahui hasil simulasi perbandingan proses bisnis sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan.

1.4 Manfaat

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui alur proses bisnis yang ada di kondisi saat ini pada divisi PPID Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang.
2. Melakukan evaluasi dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pemodelan proses bisnis sesuai dengan hasil evaluasi.
3. Memastikan bahwa pada saat simulasi, proses bisnis yang telah dimodelkan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

1.5 Batasan masalah

Terdapat beberapa batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan hanya di ruang lingkup divisi PPID Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang.
2. Pemodelan proses bisnis hanya pada proses yang prioritas.
3. Pemodelan rekomendasi proses bisnis hanya difokuskan untuk proses bisnis yang terdapat masalah pada saat dievaluasi.
4. Metodologi pada rekomendasi perbaikan proses bisnis dilakukan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI).

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan yang ada dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini akan menjelaskan tentang dasar teori yang mendukung dan berkaitan dengan topik penelitian, dan juga terdapat penjelasan tentang kajian pustaka yang berisi referensi dari beberapa skripsi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

dan jurnal yang telah dilakukan sebelumnya dan yang pasti berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Metode-metode tersebut antara lain metode pengambilan data, metode pengolahan data dan analisa dan rekomenasi sebagai hasil akhir.

BAB IV EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS

Bab ini akan dilakukan analisa kebutuhan data dengan cara : Mengidentifikasi lingkungan organisasi, Menganlisis proses bisnis utama dan pendukung, menganalisa keterkaitan stakeholder dengan proses bisnis, serta melakukan pemodelan proses bisnis dengan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). Setelah itu dilakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode yang telah dipilih, yaitu BPI.

BAB V REKOMENDASI PROSES BISNIS

Bab ini berisi rekomendasi proses bisnis dari analisa yang telah dilakukan sebelumnya pada BAB IV. Perbaikan proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis yang memang dianggap membutuhkan perubahan. Pemodelan rekomendasi proses bisnis dilakukan dengan menggunakan cara yang sama pada pemodelan proses bisnis yang telah dilakukan pada BAB IV. Setelah itu akan dilakukan simulasi dari pemodelan proses bisnis yang ada dan pemodelan proses bisnis rekomendasi hasil evaluasi. Setelah itu dilakukan perbandingan kedua proses bisnis tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini akan memuat tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

Untuk keberhasilan penelitian, diperlukan manajemen waktu yang baik dalam proses pengerjaan skripsi, hal tersebut bisa direalisasikan dengan cara membuat jadwal penelitian yang terstruktur.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengembangkan penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan. jurnal dan topik-topik yang terdapat penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dijadikan referensi untuk penulis dalam melakukan penelitian ini dengan tujuan dapat memberi rekomendasi kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang untuk proses bisnis yang lebih baik.

Penelitian yang pertama berjudul "Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan *Bussiness Process Improvement* (BPI) pada UB *Guest House*" dilakukan oleh Raditya Rizki Putra pada tahun 2017. UB *Guest House* merupakan salah satu unit usaha di lingkup Universitas Brawijaya Malang dan berada dibawah tanggung jawab Rektorat Universitas Brawijaya. Dalam proses bisnisnya yang dijalankan, terdapat beberapa potensi permasalahan yang dapat menggnggu untuk mencapai visi dan misi UB *Guest House*, diantaranya adalah pelayanan yang tidak maksimal, sistem yang tidak terintegrasi, aktivitas yang berbelit dan memerlukan waktu lama serta administrasi dan pengarsipan yang membutuhkan waktu lama. Evaluasi proses bisnis yang dilakukan menggunakan diagram *Business Process Modelling and Nation* (BPMN) dan metode *Failure Process Improvement* (FMEA) dan untuk perbaikannya dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Dari hasil simulasi yang dilakukan dengan membandingkan proses bisnis saat ini (*as-is)* dan proses bisnis rekomendasi (*to-be*) pada pemesanan dan *check-in* kamar & ruangan serta *check-out* kamar & ruangan ditemukan bahwa peningkatan pada *time analysis* mencapai 30.15%.

Penelitian kedua merupakan penelitian yang dilakukan oleh Higam Saiful Sadzali pada tahun 2018 yang berjudul "Evaluasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI). (Studi Kasus: Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Kediri)". DP2KBP3A Kab. Kediri merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi dibidang pengendalian penduduk, keluarga berencana, pemberdayaan perempuan serta perlindungan perempuan dan anak. Dalam menjalankan proses bisnis, terdapat beberapa potensi permasalahan yang dapat mengganggu dalam pencapaian visi dan misi yang telah ditentukan. Pelaksanaan aktivitas yang masih manual, kesalahan penginputan data, pengarsipan dokumen yang kurang baik, kurangnya ketelitian dalam melakukan tugas, kesalahan pada perangkat keras dan aktivitas yang tidak bernilai, beberapa hal tersebut merupakan permasalahan yang ditemukan pada proses bisnis yang saat ini berjalan. Evaluasi proses bisnis yang dilakukan menggunakan diagram *Business Process Modelling and Nation* (BPMN) dan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan untuk perbaikannya dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Berdasarkan hasil simulasi proses bisnis saat ini dan rekomendasi didapatkan bahwa *time analysis* proses bisnis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

pendataan dan analisa keluarga sejahtera mengalami peningkatan efektifitas waktu hingga 73,36%. Selain peningkatan efektifitas waktu. Sehingga dapat disimpulkan proses bisnis rekomendasi dapat memperbaiki kinerja lebih baik.

2.2 Gambaran Organisasi

2.2.1 Profil Instansi

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan lembaga negara yang bertugas untuk menyelenggarakan pemilihan umum di Indonesia yang diperuntukkan untuk Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, DPRD, Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden serta Pemilihan Umum Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Di dalam KPU Kota Malang terdapat Divisi PPID yang membantu KPU Kota Malang membantu menjalankan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang penyelenggara pemilihn umum dan Undanng-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Keputusan KPU Kota Malang Nomor 88 Tahun 2015 tentang standar operasional prosedur pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan KPU Kota Malang dapat terlaksana dan baik sesuai dengan pemohonan masyarakat.

2.2.2 Visi dan Misi Instansi

Visi

Berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 63 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Komisi Pemilihan Umum (KPU) 2015-2019. Dalam rangka terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan program atau kegiatan. Komisi Pemilihan Umum (KPU) telah menyusun dan menetapkan Visi dan Misi sebagai pedoman bagi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Nasional, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten/Kota yang didukung oleh Sekretariat Jenderal Komisi Komisi Pemilihan Umum (KPU), Sekretariat Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten/Kota untuk diwujud-nyatakan dalam pelaksanaan tugas ke depan. Adapun visi tersebut adalah:

"Terwujudnya Komisi Pemilihan Umum sebagai penyelenggara Pemilihan Umum yang memiliki integritas, profesional, mandiri, transparan dan akuntabel, demi terciptanya demokrasi Indonesia yang berkualitas berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Visi yang sudah dipaparkan tersebut memberikan gambaran jelas dan tegas mengenai komitmen yang dimiliki Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk memperjuangkan kepentingan nasional yang khususnya dalam tugas pokok dan fungsi utamanya yaitu menyelenggarakan pelaksanaan demokrasi dan Pemilihan Umum. Relevansi pernyataan Visi Komisi Pemilihan Umum dengan Visi Nasional yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahap Ke-3 (2016-2019) menyiratkan pentingnya penyelenggaraan Pemilihan Umum yang memiliki integritas, profesional, mandiri, transparan dan akuntabel dan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

pelaksanaan demokrasi Indonesia yang berkualitas berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Misi

Untuk mencapai misi tersebut, Komisi Pemilihan Umum (KPU) juga menetapkan lima misi yang siap dilaksanakan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang, yaitu :

1) Membangun lembaga penyelenggara Pemilihan Umum yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan kapabilitas dalam menyelenggarakan Pemilihan Umum.
2) Menyelenggarakan Pemilihan Umum untuk memilih Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Presiden dan Wakil Presiden serta Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, adil, akuntabel, edukatif dan beradab.
3) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemilihan Umum yang bersih, efisien dan efektif.
4) Melayani dan memperlakukan setiap peserta Pemilihan Umum secara adil dan setara, serta menegakkan peraturan Pemilihan Umum secara konsisten sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5) Meningkatkan kesadaran politik rakyat untuk berpartisipasi aktif dalam Pemilihan Umum demi terwujudnya cita-cita masyarakat Indonesia yang demokratis.

2.2.3 Tugas, Wewenang dan Kewajiban Divisi PPID

Tugas dan wewenang Komisi Pemilihan Umum Kota Malang dalam menyelenggarakan Pemilihan Umum keseluruhan yang meliputi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pemilu Presiden dan Wakil Presiden, dan pemilihan gubernur, bupati, dan walikota.

Sedangkan tugas dan wewenang serta kewajiban divisi PPID di KPU Kota Malang adalah untuk menyediakan, menerbitkan dan melayani permintaan informasi publik yang merupakan wewenang KPU Kota Malang. Selain itu juga untuk menjalankan beberapa tugas, wewenang dan kewajiban KPU Kota Malang secara umum, yaitu:

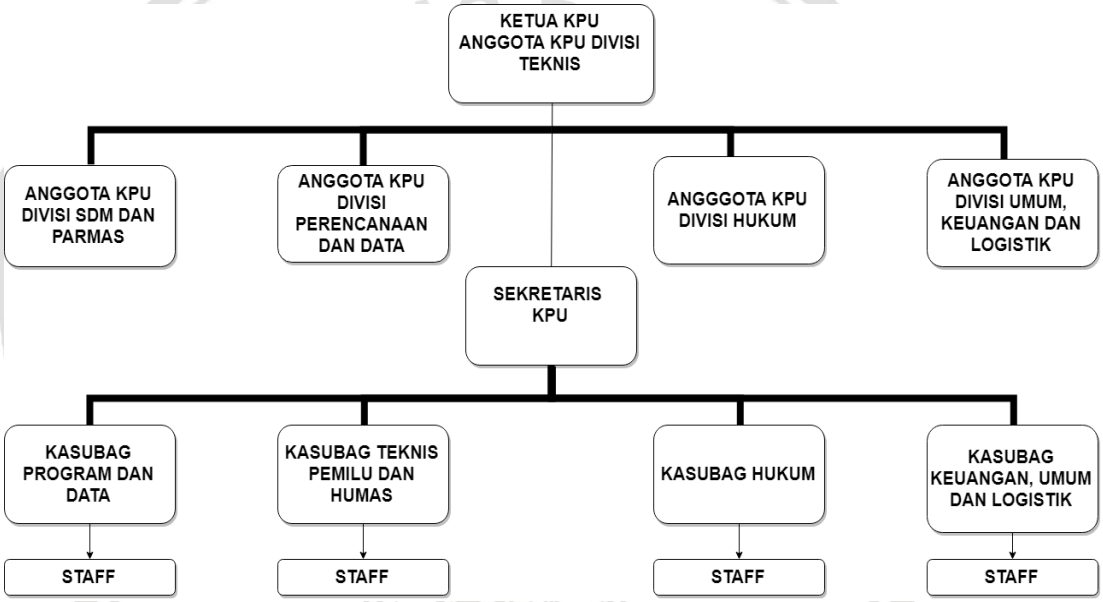
a) Menyampaikan semua informasi penyelenggaraan Pemilu kepada masyarakat.
b) Melaporkan pertanggungjawaban penggunaan anggaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c) Menyampaikan laporan pertanggungjawaban semua kegiatan penyelenggaraan Pemilu kepada KPU melalui KPU Provinsi.

d) Mengelola, memelihara, dan merawat arsip/dokumen serta melaksanakan penyusutannya berdasarkan jadwal retensi arsip yang disusun oleh KPU Kota Malang dan lembaga kearsipan Kota Malang berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh KPU dan ANRI.

2.2.4 Tujuan dan Sasaran Divisi PPID

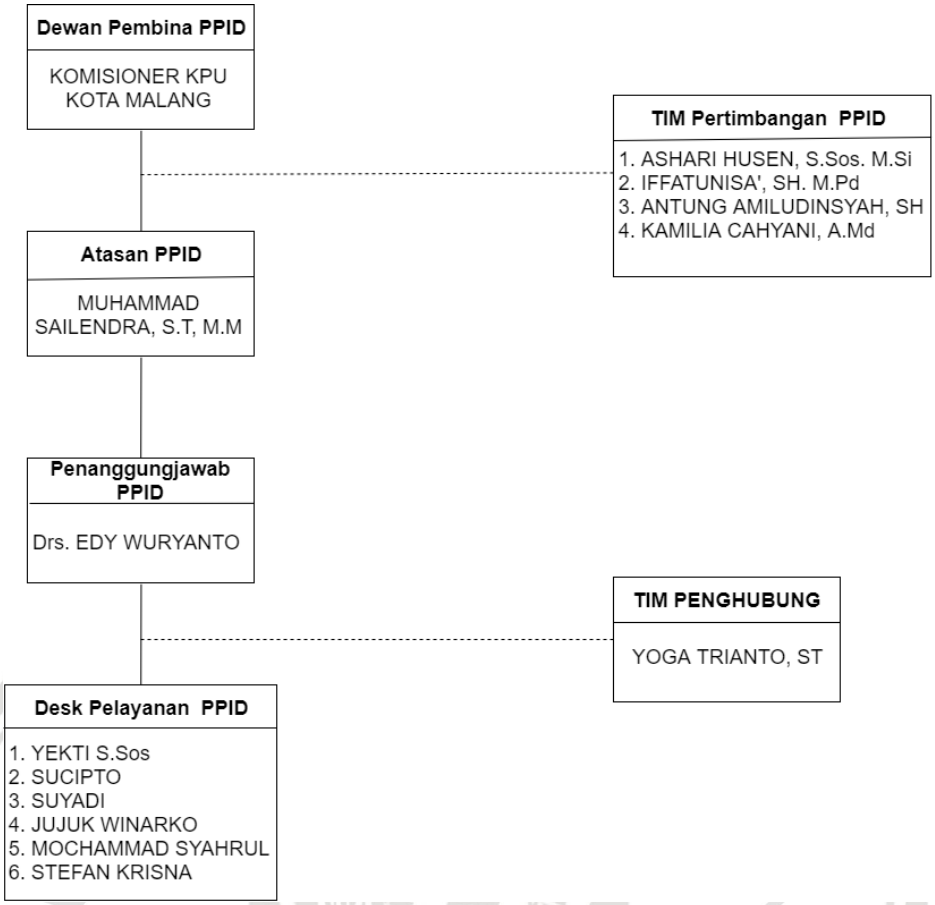
Dibentuknya divisi PPID di KPU Kota Malang tentunya memiliki tujuan, yaitu untuk menyusun dan menetapkan standar operasional prosedur dalam pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi yang telah dikuasai oleh masing-masing sub bagian di lingkungan KPU Kota Malang, sehingga dapat menjadi informasi publik yang siap diumumkan dan diakses oleh masyarakat.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur KPU Kota Malang

Pada struktur organisasi KPU Kota Malang, divisi PPID berada dibawah tanggung jawab KASUBAG Teknis Pemilu dan Humas. Berikut adalah struktur yang ada di dalam divisi PPID.



Gambar 2.2 Struktur Divisi PPID KPU Kota Malang

2.4 Proses Bisnis

2.4.1 Pengertian Proses Bisnis

Menurut Weske (2012), bisnis proses didefinisikan sebagai sebuah instrument kunci untuk mengatur aktivitas dan untuk meningkatkan pemahaman hubungan antar aktivitas. Aktivitas tersebut dikoordinasi oleh sebuah perusahaan atau organisasi yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai tujuan bisnis.

Dengan demikian, proses bisnis dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari suatu aktivitas atau pekerjaan yang saling berkaitan dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu masalah yang nantinya diharapkan menghasilkan suatu produk atau bisa juga layanan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam menjalankan analisa proses bisnis, pada umumnya melibatkan pemetaan sub proses dan proses yang ada didalamnya hingga menyebabkan tingkatan aktivitas atau kegiatan.

2.4.2 Karakteristik Proses Bisnis

Proses bisnis harus memiliki beberapa karakteristik, yaitu :

1) *Definitif* atau batasan, masukan dan keluaran yang jelas pada suatu proses bisnis.
2) Urutan, yaitu komponen proses bisnis yang terdiri dari aktivitas yang berurutan sesuai waktu dan ruang.
3) Pelanggan, yaitu sebagai pihak yang menerima hasil proses
4) Nilai tambah, yaitu merupakan hasil yang harus ada dari transformasi yang terjadi di dalam proses.
5) Keterkaitan, karena suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, maka proses tersebut harus berkaitan dengan proses bisnis.
6) Fungsi silang, yaitu proses yang mecangkup beberapa fungsi.

2.4.3 Jenis Proses Bisnis

Terdapat beberapa jenis dari proses bisnis, yaitu

1) Proses manajemen, adalah poses yanng mengendalikan bagian operasional dari suatu sistem.
2) Proses operasional, adalah proses yang secara lengkap meliputi bisnis inti dan menggambarkan aliran tujuan utama.
3) Proses pendukung, adalah proses yang berfungsi mendukung proses inti.

2.4.4 Keuntungan Proses Bisnis

Dalam menggunkan proses bisnis, membuat suatu perusahaan bisa lebih fokus pada kebutuhan pengguna, selain itu juga dapat memprediksi dan mengendalikan perubahan yang terjadi di lingkup internal maupun eksternal, dan tingkatan sumberdaya di suatu organisasi dapat diperbaiki sehingga bisa menekan biaya operasional serendah mungkin sehingga relasi atau keterkaitan antar proses bisnis di setiap bagian dapat dikelola dengan baik. Hal tersebut dapat menimbulkan keuntungan bagi suatu perusahaan, yaitu :

1) Perusahaan, organisasi atau instansi dapat memonitor aktifitas pada setiap proses bisnisnya secara sistematik
2) Perusahaan, organisasi atau instansi dengan mudah dapat menemukan kesalahan yang terjadi pada setiap proses sehingga dapat diperbaiki secepat mungkin.
3) Perusahaan, organisasi atau instansi dapat dengan mudah memahami setiap perubahan input yang menjadi output dalam bisnis prosesnya.
4) Perusahaan, organisasi atau instansidapat melakukan pengukuran pada setiap perubahan yang terjadi di perusahaan, organisasi atau instansi.
5) Perusahaan, organisasi atau instansi dapat memahami setiap metode dan proses yang benar.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2.4.5 Analisa dan Pemodelan Proses Bisnis

Analisa proses bisnis adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebuah proses bisnis yang sudah ada dan memberi rekomendasi proses bisnis yang baru dengan tujuan agar memberikan peningkatan pada suatu perusahaan, organisasi atau instansi. Rekomendasi tersebut dilakukan dengan menggunakan penerapan metode dari ilmu pengetahuan yang ada. Tahapan melakukan analisa proses bisnis yang pertama adalah melakukan analisa proses bisnis dan memahami dengan cara pemetaan proses atau pemodelan proses dari semua proses yang sudah ada.

Pemodelan tersebut menggambarkan sebuah proses bisnis yang dilihat dari sudut pandang internal dan dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1) *Workflow oriented* yaitu pemodelan yang menggambarkan perilaku dari proses bisnis itu sendiri yang diamati dari sudut pandang suatu item yang sedang melewati proses tersebut.
2) *Function oriented* yaitu pemodelan yang menggambarkan perilaku dari suatu unit fungsional sebuah sistem yang dilihat dari sudut pandang urutan fungsi bisnis.

Pemodelan proses bisnis merupakan pemodelan yang dibuat dari sebuah sistem yang berdasarkan sebuah proses dan dapat dianalisa dan memungkinkan untuk ditingkatkan. Tujuan dari diadakannya proses bisnis yaitu untuk mendefinisikan keptutusan dan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan, organisasi atau instansi. Hasil akhir yang diharapkan dari adanya rekomendasi perbaikan dari proses bisnis sebelumnya. Tujuan dari pemodelan proses bisnis adalah menggambarkan model awal atau situasi yang terjadi saat ini dan model baru atau situasi yang memiliki tujuan kedepannya. Fungsi dari tujuan tersebut adalah untuk menganalisa, menguji, meningkatkan dan bila disetujui akan diterapakan pada perusahaan, organisasi atau instansi. Hasil dari dibuatnya pemodelan proses bisnis adalah untuk mendapatkan nilai tambah dari pengguna, mengurangi biaya pengeluaran perusahaan, organisasi atau instansi dan membuat peningkatan keuntungan.

2.4.6 Simulasi Proses Bisnis

Pada tahapan pembuatan proses bisnis, dibutuhkan simulasi yang berfungsi untuk mengevaluasi kinerja proses bisnis yang berfungsi untuk mengetahui kemungkinan adanya kegagalan, hambatan pada proses dan juga mengetahui fungsi dari pemanfaatan sumber daya yang ada pada proses bisnis yang telah dimodelkan. Simulasi proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa tools penyedia simulasi seperti *bizagi* modeler. BPSim merupakan standar simulasi proses bisnis yang memungkinkan peningkatan model proses bisnis yang telah dimodelkan dengan menggunakan BPMN (Bizagi,2016).

2.5 Business Process and Modelling Nation (BPMN)

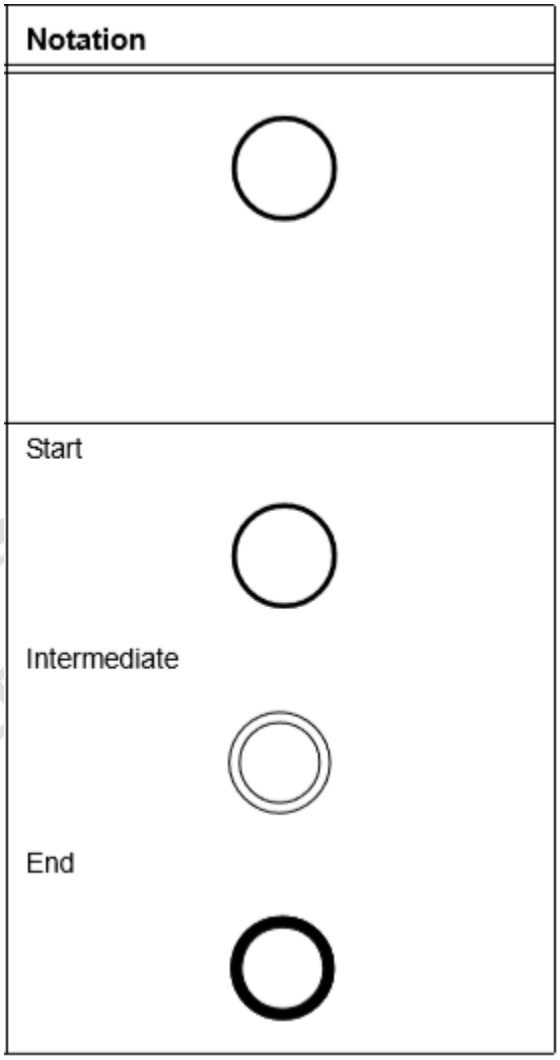
Business Process and Modelling Nation atau yang biasa disebut dengan BPMN adalah sebuah standar yag digunakan untuk memodelkan sebuah proses bisnis. BPMN dirancang dengan tujuan untuk memudahkan pemodelan proses bisnis yang kompleks dan dirancang secara spesifik untuk mengembangkan web servis. BPMN juga terdiri dari notasi-notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, maka dari itu BPMN banyak digunakan oleh organisasi besar untuk mewujudkan proses bisnis. Selain itu, BPMN juga digunakan sebagai tools untuk menjelaskan cara mendesain dan mendeskripsikan secara teknis tentang cara mengeksekusi bisnis proses. Bisnis proses juga didesain untuk mengikuti perkembangan organisasi yang terkadang sangat rumit dan tidak mudah dipahami, maka dari itu pemodelan proses bisnis dapat dengan mudah jika diwujudkan menggunakan BPMN.

BPMN digunakan untuk menyederhanakan dan memudahkan dalam memahami prosedur untuk menghasilkan model-model proses bisnis dan mengatasi kompleksitas yang ada. Dalam BPMN, terdapat empat kategori elemen dasar yang dapat ditambahkan dengan variasi informasi untuk mendukung kebutuhan pemodelan proses bisnis, empat bagian dasar elemen tersebut adalah sebagai berikut (Object Management Group, 2011):

1) Flow Objects

Yaitu notasi grafis sebagai gambaran perilaku proses bisnis. Terdiri dari:

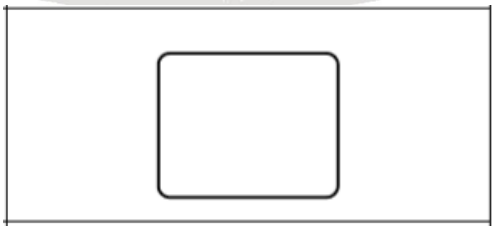
1) *event*, yang berfungsi sebagai pemicu yang memulai, memodifikasi dan menyelesaikan suatu proses. Tipe event meliputi pesan, timer, eror, kompensasi, sinyal, pembatalan dan lain sebagainya. Event digambarkan dengan sebuah lingkaran yang berisi simbol lain yang berdasarkan jenis peristiwa.



Gambar 2.2.1 Komponen *Event*

Sumber: OMG (2011)

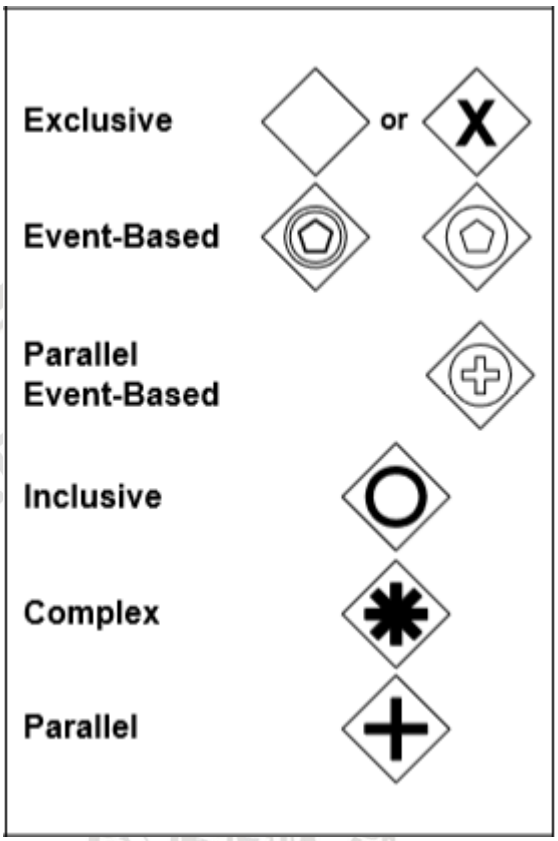
2) *activity*, yaitu sebuah aktivitas atau tugas tertentu yang dijalakan oleh seseorang atau bisa juga sebuah sistem. Digambarkan dengan bentuk persegi panjang dengan sudut yng bulat. Aktivitas bisa lebih rinci dengan penambahan proses, *loop*, kompensasi dan lainnya.



Gambar 2.2.2 Komponen Aktivitas

Sumber: OMG (2011)

3) *gateway*, yaitu titik keputusan yang dapat menyesuaikan jalur sesuai dengan kondisi dan peristiwa. Digambarkan dengan simbol *diamond*. Memiliki sifat eksklusif dan inklusif, pararel, kompleks atau berdasarkan pada data dan *event.*

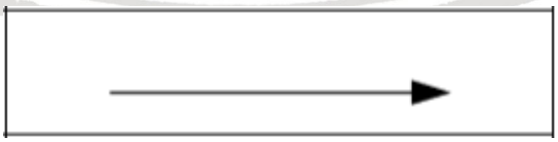


Gambar 2.2.3 Komponen *Gateway*

Sumber: OMG (2011)

2) *Connecting Objects*

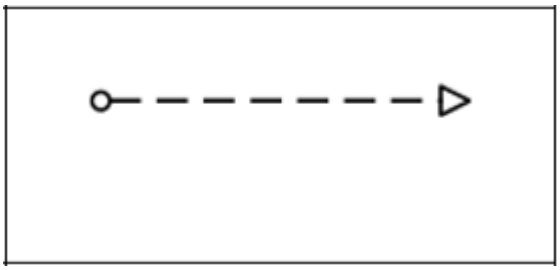
1) *Sequence Flow,* yaitu menunjukkan urutan atau aliran kegiatan yang akan dilakukan.



Gambar 2.2.4 *Sequence Flow*

Sumber : OMG (2011)

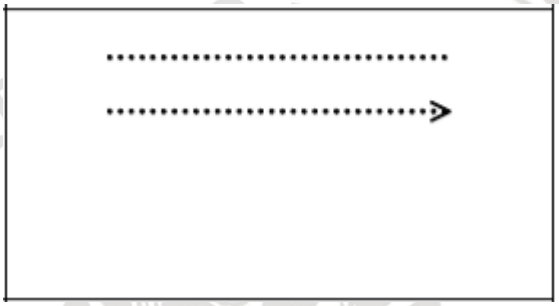
2) *Message Flow,* yaitu menggambarkan batasan organisasi, seperti departement. Tidak menghubungkan *event* atau aktivitas yang ada di dalam satu *pool*.



Gambar 2.2.5 *Message Flow*

Sumber : OMG (2011)

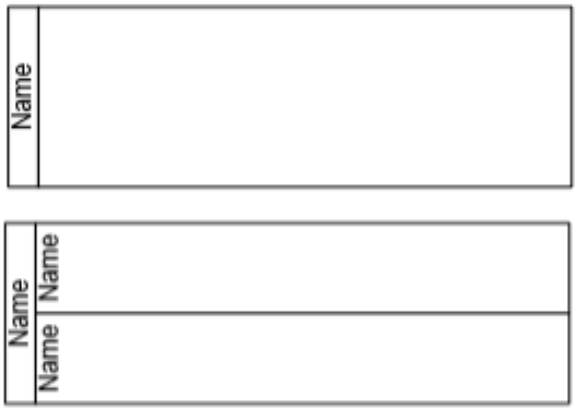
3) Asosisasi, yaitu sebuah penghubung teks ke sebuah event, aktifitas dan gateway.



Gambar 2.2.6 Asosiasi

Sumber : OMG (2011)

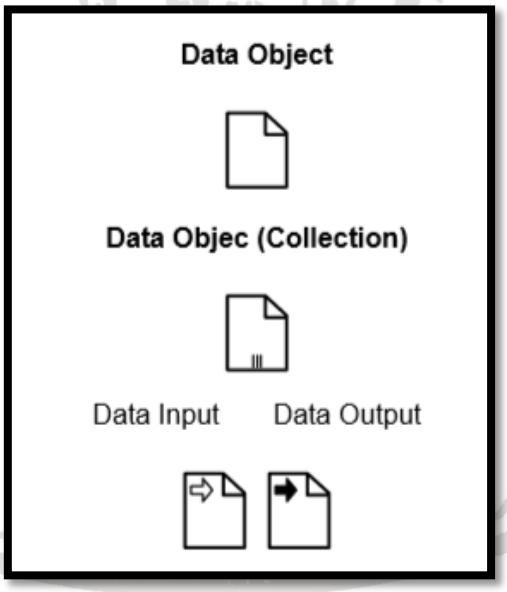
4) *Swimlanes,* terdiri dari *Pool* yang mewakili komponen utama dalam suatu proses. *Pool* yang berbeda menggambarkan suatu perusahaan atau departement yang berbedatetapi masih terkait dalam proses yang sama. Dalam satu *pool* terdapat beberapa proses yang berjalan bersama dan disebut dengan aktivitas.



Gambar 2.2.7 *Swimlane*

Sumber : OMG (2011)

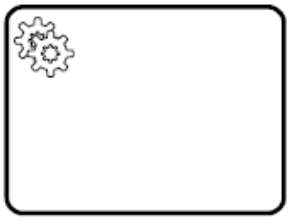
5) *Artifacts,* yaitu sebuah informasi tambahan yang menunjukkan detail di diagram. Artefak terdiri dari tiga, yaitu objek data yang menggambarkan apa yang diperlukan oleh suatu aktivitas, grup untuk mengelompokkan aktivitas yang logis tetapi tidak mengubah alur diagram dan notasi yang berfungsi sebagai penjelasan dari diagram.



Gambar 2.2.8 *Artifact*

Sumber : OMG (2011)

6) *Task,* pada BPMN *task* digunakan untuk mengidentifikasi jenis-jenis perilaku yang ada pada aktivitas. Berikut ini adalah beberapa *task* yang ada pada BPMN:
   1. *Service task,* yaitu menggambarkan bahwa proses dijalankan oleh apliasi atau sistem.



Gambar 2.2.9 *Service Task*

Sumber: OMG (2011)

2. *Send Task,* yaitu menunjukkan adanya pesan untuk lane yang lainnya.

Gambar 2.2.10 *Send Task*

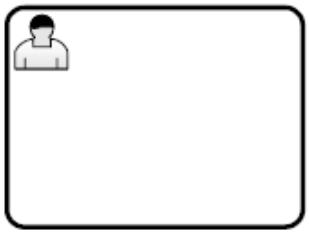
Sumber: OMG (2011)

3. *Receive Task,* yaitu menandakan bahwa aktivitas tersebut mengandalkan pesan masuk dari pihak ke tiga.

Gambar 2.2.11 *Receive Task*

Sumber: OMG (2011)

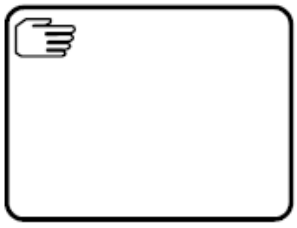
4. *User Task,* yaitu menandakan bahwa aktivitas tersebut dilakukan oleh manusia yang menggunakan sistem.



Gambar 2.2.12 *User Task*

Sumber: OMG (2011)

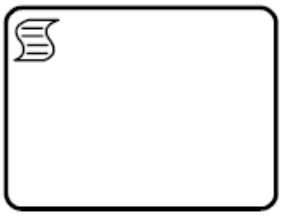
5. *Manual Task,* yaitu menandakan bahwa aktivitas tersebut dilakukan secara manual tanpa menggunakan sistem.



Gambar 2.2.13 *Manual Task*

Sumber: OMG (2011)

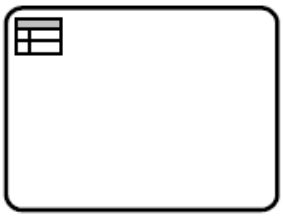
6. *Script Task,* yaitu menandakan bahwa aktivitas tersebut dieksekusi menggunakan *Business Process Engine.*



Gambar 2.2.14 *Script Task*

Sumber: OMG (2011)

7. *Business Task,* yaitu menandakan bahwa aktivitas tersebut dikelola oleh kelompok usaha kerja.



Gambar 2.2.15 *Business Task*

Sumber: OMG (2011)

2.6 *Bizagi*

Bizagi adalah sebuah aplikasi software milik swasta yang didirikan pada tahun 1989, digunakan untuk membuat diagram, dokumen dan dapat menampilkan simulasi proses menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN) dengan notasi standar yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja model, melakukan verifikasi model proses yang ada dan dapat menampilkan kemungkinan yang menyebabkan kegagalan berjalannya sebuah proses. Bizagi *process modeler* adalah aplikasi yang dapat melakukan simulasi proses dengan menggunakan *Business Process* notasi standar.

Bizagi Modeler adalah tool pemodelan proses bisnis dan alat untuk dokumentasi. *Bizagi* digunakan untuk dapat memvisualisasikan diagram, model dan dokumen proses bisnis pada organisasi dengan standar BPMN. BPMN adalah sebuah standar yang diterima di seluruh dunia untuk pemodelan proses (Bizagi, 2016).

2.7 *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

2.7.1 Pengertian *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) adalah sebuah metode yang termasuk dalam pendekatan terstruktur yang digunakan untuk menganalisa sebuah proses dengan cara mencari potensi masalah pada proses bisnis. Potensi masalah yang telah ditemukan dinilai berdasarkan nilai *severity, occurency,* dan *detection* yang nantinya akan menghasilkan nilai *Risk Priority Number* (RPN). RPN tertinggi memiliki arti bahwa potensi masalah tersebut merupakan potensi masalah yang perlu segera diselesaikan. Menurut McDermott, et al. (2008), Langkah-langkah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

Terdapat 10 langkah-langkah dalam menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) menurut McDermott, et al. (2008), yaitu :

1) Melakukan pengecekan pada proses atau produk
2) Melakukan *brainstroming* untuk mencari potensi kesalahan

3) Membuat daftar efek potensial dari setiap kesalahan
4) Menetapkan peringkat *severity* pada setiap efek
5) Menetapkan peringkat *occurence* pada setiap mode kegagalan
6) Menetapkan peringkat *detection* pada setiap mode kegagalan atau efek
7) Menghitung nilai *Risk Priority Number* (RPN) pada setiap efek
8) Memprioritaskan kesalahan dari nilai yang paling tinggi untuk ditindak lanjuti
9) Memilih tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi pada aktivitas yang memiliki resiko kesalahan tinggi
10) Menghitung nilai RPN untuk menentukan aktivitas mana yang akan dikurangi atau dihilangkan

2.8 *Business Process Improvement* (BPI)

2.8.1 *Pengertian Business Process Improvement* (BPI)

Business Process Improvement (BPI) merupakan metode perencanaan proses bisnis fungsional dengan tujuan agar adanya peningkatan yang lebih baik sehingga ada proses bisnis baru yang lebih efisien dan efektif dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Tujuan adanya *Business Process Improvement* (BPI) adalah untuk menghilangkan kesalahan dan memberikan rekomendasi yang baru sehingga menguntungkan perusahaan dengan cara meningkatkann proses bisnis yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dan mencapai tujuan bisnis yang lebih efektif (Harrington, 1991).

2.8.2 Teknik perbaikan *Business Process Improvement* (BPI)

Perbaikan pada BPI terdapat pada *Streamlining*. Pada tahapan tersebut terdapat 12 *tools* yang biasanya digunakan dalam perbaikan proses bisnis. Perubahan yang terjadi pada tahapan *Streamlining* adalah adanya perubahan yang membuat sebuah proses jadi lebih efektif, efisien, dan dapat di adaptasi. Selain itu, dengan adanya tahapan *Streamlining,* customer akan lebih mendapatkan apa yang mereka inginkan selain itu dapat mempercepat siklus waktu yang ada dalam sebuah proses, menghemat kebutuhan penyimpanan dan mengurangi jumlah langkah-langkah yang ada dalam sebuah proses, mengeleminasi output yang dianggap kurang penting dan mengurangi biaya operasional.

Beberapa *tools Streamlining* BPI yang biasa digunakan dan sudah terbukti berhasil (Harrington, 1991):

1. *Bureaucracy Elimination*
   untuk menghilangkan hal yang bersifat administratif seperti pekerjaan, persetujuan, dan *paperwork.*

2. *Duplication Elimination*
   untuk menghilangkan aktivitas yang serupa yang ada pada beberapa bagian proses.

3. *Value-added Assessment*
   untuk melakukan evaluasi setiap aktivitas pada proses bisnis guna mengetahui seberapa besar kontribusi aktivitas tersebut dalam mencapai kebutuhan customer. Aktifitas dapat terbagi menjadi 3 karakteristik, antara lain :
   1) *Real Value Added* (RVA): merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan segala sesuatu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Aktivitas ini tidak dapat dihilangkan.

   2) *Business Value Added* (BVA): merupakan aktivitas yang tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan pelanggan, tetapi aktivitas ini mendukung proses bisnis.

   3) *No Value Added* (NVA): merupakan aktivitas yang dapat dihilangkan karena bukan merupakan aktivitas yang dibutuhkan pelanggan.

4. *Simplification*
   yang dapat mengurangi kompleksitas dari proses. Tahap, pekerjaan, orang, dan ketergantungan dapat dikurangi dan dapat menjadi sebuah proses yang lebih mudah baik mudah dipelajari, dilakukan, dan dipahami.

5. *Process cycle-time Reduction*
   yang dapat mengurangi waktu siklus dan meminimalkan biaya penyimpanan. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan fokus perhatian ke siklus proses yang panjang, dan aktivitas mana yang memperlambat proses.

6. *Error Proofing*
   Adalah metode untuk membuat kita susah untuk melakukan kesalahan dalam proses.

7. *Upgrading*
   untuk melakukan optimasi dalam menggunakan tools dan lingkungan kerja.

8. *Simple Language*
   untuk mengurangi kompleksitas dalam menulis dan berkomunikasi. Semua dokumentasi yang dibuat harus mudah untuk dipahami oleh siapapun yang menggunakan dokumentasi tersebut.

9. *Standardization*
   untuk melakukan penyetaraan cara untuk semua karyawan dalam mengerjakan aktivitas.

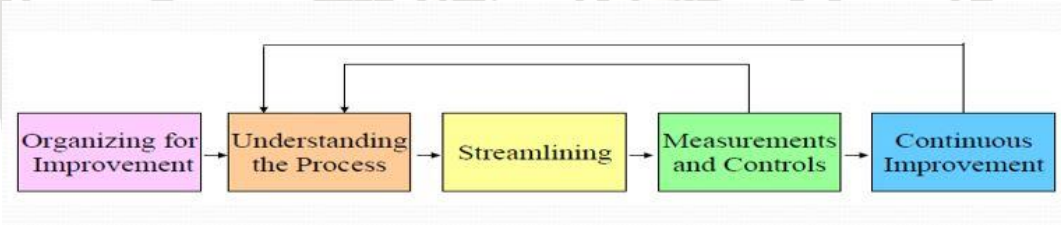
10. *Supplier Partnerships*
    Yaitu sebuah penilaian, kualitas output suatu proses bergantung pula pada kualitas input nya. Nilai keseluruhan akan bertambah baik ketika supplier memperbaiki kualitas inputannya.

11. *Big Picture Improvement*
    yang digunakan apabila 10 *tools* sebelumnya masih belum dapat mencapai hasil yang diinginkan. Big Picture Improvement dapat membantu dalam mengeksplor cara yang lebih kreatif tanpa dibatasi faktor organisasi atau proses yang ada saat ini.

12. *Automation and/or mechanization*
    Melakukan pemberdayaan tools, mesin, dan komputer untuk mengerjakan hal-hal yang bersifat repetitive sehingga karyawan dapat melakukan aktivitas lain.

2.8.3 Tahapan *Business Process Improvement* (BPI)

Menurut Harrington (1991) *Business Process Improvement* (BPI) mempunyai 5 tahapan pelaksanaan, yaitu :



Gambar 2.2.16 Fase *Business Process Improvement* (BPI)

1) *Organizing for Improvement*

   yaitu fase yang untuk menentukan tujuan dari BPI dan batasan-batasannya serta proses yang hendak diperbaiki beserta aktor-aktor yang ada di dalamnya. Fase ini bertujuan untuk menentukan proses manakah yang memerlukan perbaikan dan mana yang tidak berkaitan agar dapat terfokus pada objek tertentu.

2) *Understanding the Process*

   yaitu memahami keseluruhan dimensi dari proses bisnis yang sedang berlangsung

3) *Streamlining*

   penyederhanaan proses dengan memperbaiki efisiensi, efetivitas dan adaptabilitas daru suatu proses bisnis.

4) *Measurements and Controls*

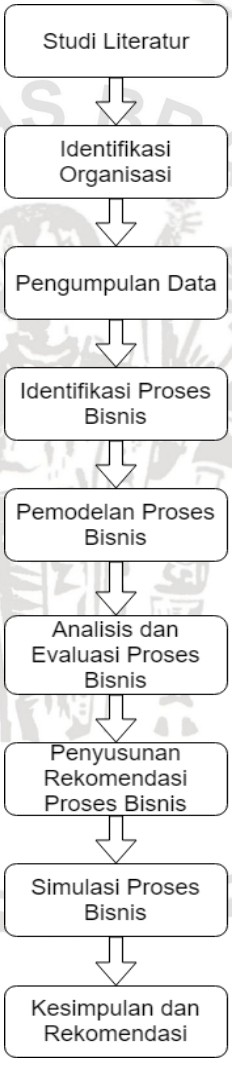
yaitu pengukuran dan *control* terhadap pengimplementasian suatu sistem untuk mengontrol proses perbaikan.

5) *Continous Improvement*

yaitu perbaikan berkelanjutan dengan mengimplementasikan proses perbaikan selanjutnya.

BAB 3 METODOLOGI

Didalam bab ini, akan dijelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian. Secara garis besar, metode yang digunakan adalah metode yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya, yaitu metode studi kasus. Studi kasus tersebut dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara dan survei langsung kepada pihak instansi terkait yaitu Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang. Observasi dan wawancara dilakukan dengan mencari atau mengumpulkan beberapa data yang diperlukan, yaitu data alur kerja atau proses bisnis yang ada saat ini di KPU Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian non-implementatif. Langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan di penelitian ini, diilustrasikan pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Diagram Penelitian

3.1 Studi Literatur

Pada bagian Studi Literatur, dilakukan dengan mempelajari seluruh literatur yang berkaitan dengan proses analisa, evaluasi hingga proses perbaikan. Dengan adanya studi iteratur diharapkan dapat membantu dalam memahami sumber-sumber yang berkaitan, baik itu berupa jurnal, laporan maupun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *2.2.8 Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Business Process Improvement* (BPI) dan yang berkaitan dengan analisa, evaluasi dan perbaikan proses bisnis.

3.2 Identifikasi Organisasi

Identifikasi organisasi dilakukan peneliti untuk memahami dan mengenali organisasi atau instansi yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dari organisasi dengan tujuan untuk mengidentifikasi informasi-informasi yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang, identifikasi dilakukan dengan cara mengenali dan mengetahui apa saja tujuan organisasi, visi dan misi organisasi, struktur organisasi dan juga fungsi bisnis yang sedang berjalan di divisi PPID KPU Kota Malang. Setelah dilakukan identifikasi tersebut, maka hasilnya dapat membantu mengidentifikasi proses bisnis yang sedang berjalan di organisasi dan mengetahui apa saja tujuan organisasi, visi dan misi organisasi, bagaimanakah struktur organisasi dan juga proses bisnis yang sedang bejalan di divisi PPID KPU Kota Malang.

3.3 Pengumpulan Data

Pada tahapan ke tiga, yaitu pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan survei ke organisasi yang menjadi objek penelitian secara langsung dengan harapan peneliti dapat memperoleh data secara langsung dari narasumber. Tujuan dari adanya tahapan pengumpulan data ini adalah agar mendapatkan informasi yang nantinya akan diolah dalam penelitian ini.

Data yang diperlukan antara lain adalah segala informasi tentang proses bisnis yang ada mencangkup alur kegiatan yang sedang berlangsung pada organisasi, aktor-aktor yang terlibat dalam proses bisnis, dan data lainnya yang mendukung dalam penelitian ini. pertama peneliti akan melakukan observasi dengan mengamati secara langsung proses bisnis yang sedang berjalan pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang, setelah itu dilakukan analisa alur proses bisnisnya. Wawancara dilakukan optimal mungkin dengan penyusunan beberapa panduan yang diperlukan pada saat proses wawancara berlangsung guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Hasil dari pengumpulan data ini yaitu terkumpulnya data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.4 Identifikasi Proses Bisnis

Tahapan selanjutnya adalah identifikasi proses bisnis. Hal ini dilakukan dengan mengamati serta memahami proses bisnis yang sedang berlangsung di divisi PPID Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang dan juga dari dokumen standar operasional prosedur yang ada. Setelah mendapatkan alur proses bisnis tersebut, akan dilakukan dekomposisi fungsi-fungsi bisnis yang dilakukan pada proses bisnis utama. Sehingga penulis mengetahui manakah bagian yang perlu dilakukan analisa, evaluasi hingga perbaikan.

3.5 Pemodelan Proses Bisnis

Setelah proses bisnis diidentifikasi di tahapan sebelumnya, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan pemodelan proses bisnis yang ada di divisi PPID Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Malang dengan mengubahnya kedalam notasi *Business Process and Modelling Notation* (BPMN) dengan menggunakan aplikasi *Bizagi*. Adanya pemodelan proses bisnis dapat membantu memdahkan proses evaluasi. Setelah pemodelan menggunakan notasi BPMN, terdapat hasil pemodelan proses bisnis.

3.6 Analisa dan Evaluasi Proses Bisnis

Pada tahapan analisa dan evaluasi proses bisnis, yaitu dilakukan analisa menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk mengetahui manakah proses yang menyebabkan masalah sehingga dapat membantu dalam proses penyusunan rekomendasi yang akan dilakukan di tahapan selanjutnya dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) yang dilakukan pada tahapan stremalining.

3.7 Penyusunan Rekomendasi Proses Bisnis

Tahapan selanjutnya yaitu membuat proses bisnis rekomendasi dengan meneliti kembali proses yang telah dilakukan perbaikan lalu dilakukan penyusunan proses bisnis rekomendasi. Dengan adanya proses bisnis rekomendasi, diharapkan adanya peningkatan yang terjadi dibandingkan sebelumnya.

3.8 Simulasi Proses Bisnis

Setelah tahapan selanjutnya yaitu pemodelan proses bisnis selesai, maka selanjutnya dilakukan simulasi proses bisnis antara proses bisnis yang sedang dijalankan di divisi PPID KPU Kota Malang (*as-is)* dengan proses bisnis rekomendasi yang telah dibuat (*to-be*) dengan adanya simulasi ini, diharapkan dapat mengetahui dengan adanya proses bisnis rekomendasi, dapat menyebabkan peningkatan waktu pada divisi PPID KPU Kota Malang. Simulasi dilakukan di kedua proses bisnis yaitu proses bisnis yang ada saat ini (*as-is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to-be*).

3.9 Kesimpulan dan Saran

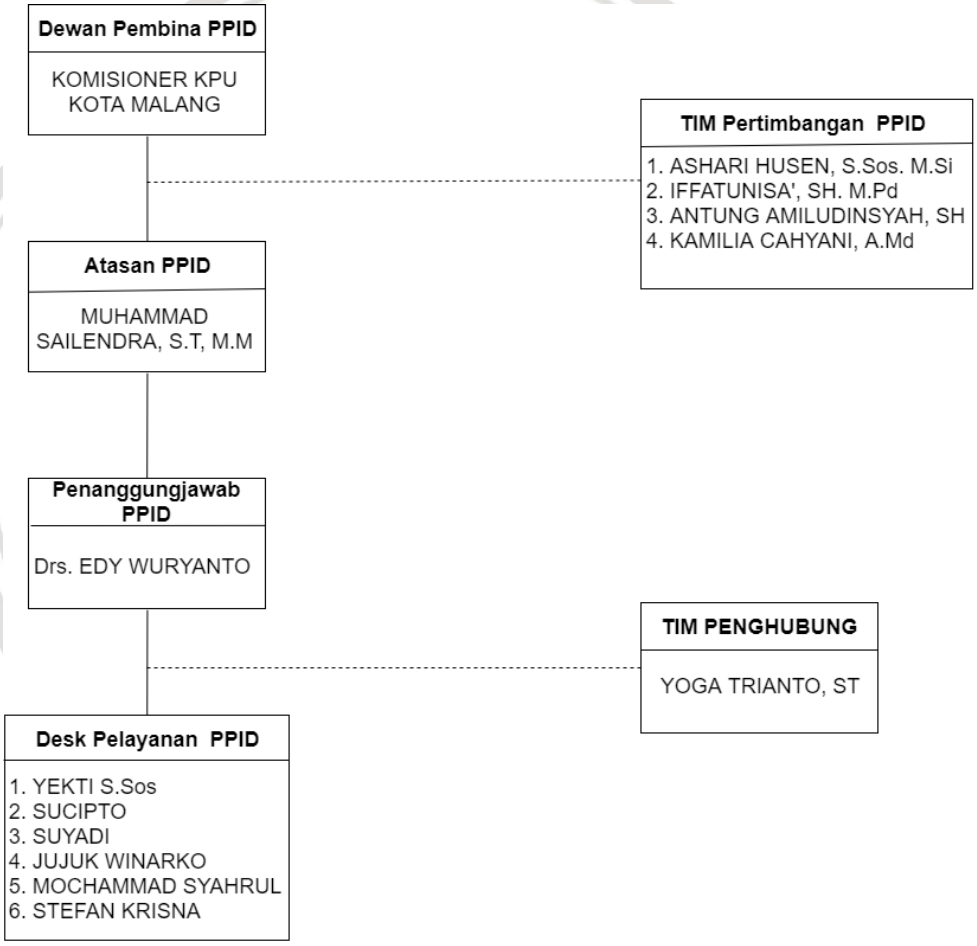
Tahapan akhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan dari hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan di tahapan sebelumnya. kesimpulan yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijabarkan di bab sebelumnya dan pemberian saran untuk rekomendasi instansi dan perbaikan proses penelitian selanjutnya.

BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS

4.1 Identifikasi Organisasi

Pada tahapan identifikasi organisasi, akan dijelaskan lebih dalam mengenai Instansi Komisi Pemilihan Umum Kota Malang khususnya divisi PPID yang nantinya akan membantu pemodelan dan proses evaluasi yang akan dilakukan. identifikasi ini menjelaskan tentang profil organisasi, visi dan misi instansi, struktur organisasi. Setelah adanya analisa proses bisnis dapat diketahui proses bisnis manakah yang harus disederhanakan hingga proses bisnis yang perlu dilakukan perbaikan.

4.1.1 Struktur Organisasi divisi PPID KPU Kota Malang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi PPID KPU Kota Malang

4.1.2 Tugas dan Tanggungjawab *Stakeholder*

Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder*

No.	Stakeholder	Tugas dan Tanggungjawab
1.	Dewan Pembina PPID	Sebagai bagian yang bertugas untuk mengesahkan segala sesuatu yang brkaitan dengan informasi baik yang bersifat terbuka maupun tertutup.
2.	Tim Pertimbangan PPID	Bertugas memberikan masukan dan informasi kepada dewan pembina PPID yang berkaitan dengan pengumpulan, klasifikasi dan telaah data yang ada dan nilai strategis dari informasi yang diberikan kepada eksternal bagi KPU Kota Malang.
3.	Atasan PPID	Merupakan pejabat pimpinan KPU Kota Malang, bertugas untuk memberikan dukungan, arahan seluruh kegiatan
4.	Ketua/Penanggung jawab PPID	Melakukan analisa situasi, mencari informasi, pengumpulan data stakeholder, mengatur dan mengendalikan serta mengarahkan secara detail tugas petugas PPID
5.	Tim Penghubung PPID	Melakukan pertimbangan data untuk menentukan sifat informasi yang diajukan oleh pemohon. Bagian yang bertugas untuk mencarikan data yang di ajukan pemohon ke masing-masing divisi.
6.	Petugas Desk Pelayanan PPID	Terdiri dari staff KPU Kota Malang yang telah ditunjuk untuk melakukan pelayanan di Desk Pelayanan PPID yang telah disiapkan dan bertugas untuk memfasilitasi permintaan data dan informasi.
7.	Dispendukcapil	Merupakan *stakeholder* eksternal yang bertugas untuk memberikan dukungan informasi serta data dan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan data pemilih
8.	Partai Politik	Merupakan *stakeholder* eksternal yang bertugas untuk memberikan dukungan informasi dan data serta bahan dalam penyusunan informasi partai dan calon

4.2 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahapan identifikasi proses bisnis ini, dilakukan pada proses bisnis utama yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang yaitu proses pemohonan informasi publik. Pada proses tersebut terdiri dari 4 (empat) proses bisnis yang berjalan, yaitu :

1) Penerimaan permohonan informasi publik
2) Penyusunan laporan
3) Pengesahan laporan
4) Umpan balik laporan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4.3 Pemodelan proses bisnis Saat ini (*As-Is*)

Pada tahapan pemodelan proses bisnis saat ini (*As-Is*) yaitu dengan mendefinisikan dan menggambarkan proses bisnis utama yang ada saat ini di divisi PPID KPU Kota Malang dengan menggunakan *tools Busniess Process Modelling Notation* (BPMN) yang sesuai dengan fase 2 BPI yaitu *understanding the process* dengan tujuan memberikan kemudahan dalam memahami proses bisnis yang ada.

Sesuai dengan batasan masalah yang telah dituliskan di Bab 1, bahwa analisa dan pemodelan proses bisnis yang dilakukan hanya untuk proses bisnis yang prioritas atau yang utama saja. Dalam setiap proses bisnis utama akan dijelaskan deskripsi dari proses bisnis, alur proses bisnis yang ada atau yang sedang dijalankan saat ini, diagram proses bisnis, serta deskripsi dari task masing-masing proses bisnis.

4.3.1 Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

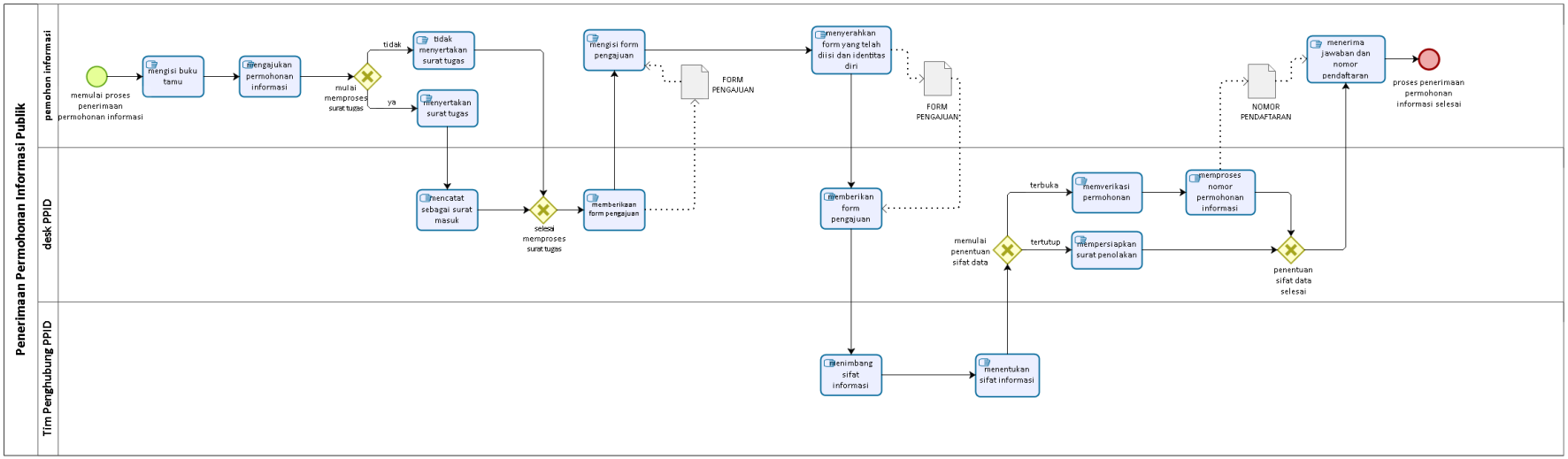
1. Deskripsi Proses Bisnis
   Pada proses bisnis ini, merupakan proses yang dimulai dengan pemohon informasi mengajukan permintaan informasi publik ke KPU Kota Malang, setelah itu pemohonan informasi diterima oleh petugas yang ada di desk divisi PPID KPU Kota Malang dengan mengisi buku tamu terlebih dahulu. Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi publik lalu menunjukkan surat tugas jika ada. Jika pemohon informasi menyertakan surat tugas, maka petugas desk PPID mencatat surat tugas sebagai surat masuk. Kemudian pemohon informasi mengisi form pengajuan informasi publik dan menyerahkannya kembali kepada petugas desk PPID beserta lampiran identitas diri. Form dan identitas diri yang telah lengkap diberikan kepada tim penghubung oleh petugas desk PPID untuk kemudian ditimbang sifat informasinya, jika informasi yang diminta bersifat terbuka maka akan diverifikasi permohonan dan diproses nomor permohonan informasi. Jika informasi yang diminta bersifat tertutup, maka akan dipersiapkan surat penolakan. Jawaban informasi diberikan kepada pemohon melalui petugas desk PPID. Setelah itu request data akan diproses. Keluaran dari proses ini adalah adanya jawaban verifikasi dan nomor pendaftaran pemohonan informasi publik KPU Kota Malang.

2. Alur Proses Bisnis
   1) Pemohon informasi mengisi buku tamu
   2) Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi publik dengan menyerahkan surat tugas jika ada
   3) Pemohon informasi memberikan surat tugas jika ada
   4) Pemohon tidak wajib menyertakan surat tugas jika memang tidak ada

5) Petugas desk PPID mencatat informasi surat masuk jika pemohon membawa surat, jika tidak ada surat masuk maka petugas desk PPID memberikan form pengajuan yang harus diisi oleh pemohon
6) Petugas desk PPID memberikan form yang harus diisi oleh pemohon informasi publik.
7) Pemohon informasi mengisi form pengajuan
8) Pemohon informasi publik menyerahkan form yang telah diisi kepada petugas desk PPID dengan menyertakan fotocopy identitas diri yang masih berlaku.
9) Petugas desk PPID memberikan form pengajuan kepada tim penghubung PPID
10) Tim penghubung PPID menerima laporan dan menimbang sifat informasi
11) Tim penghubung PPID memberikan jawaban sifat informasi
12) Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat terbuka, maka dilakukan verifikasi permohonan
13) Setelah melakukan verifikasi permohonan, maka selanjutnya petugas desk PPID memproses nomor permohonan informasi
14) Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat tertutup, maka dilakukan persiapan surat penolakan
15) Pemohon informasi menerima jawaban atas permohonan informasi dan nomor pendaftaran permohonan informasi.

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pemohonan Informasi Publik



Gambar 4.2 Diagram Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

4. Deskripsi *Task* Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Tabel 4.2 Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Pemohon informasi	Mengisi buku tamu	Setelah sampai di kantor KPU Kota Malang, pemohon informasi mengisi buku tamu	-	5 menit	Manual Task
2	Pemohon informasi	Mengajukan permohonan informasi publik	Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi publik dengan menyerahkan surat tugas jika ada	-	10 menit	Manual task
3	Pemohon informasi	Tidak menyertakan surat tugas	Pemohon menyertakan surat tugas jika ada kepada petugas desk PPID	-	2 menit	Manual task
4	Pemohon informasi	Menyertakan surat tugas	Pemohon tidak wajib menyertakan surat tugas untuk mengajukan permohonan	-	1 menit	Manual task
5	Petugas desk PPID	Mencatat sebagai surat masuk	Petugas desk PPID mencatat informasi surat tugas jika pemohon membawa, jika tidak ada	-	5 menit	Manual task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			surat tugas maka petugas desk PPID memberikan form pengajuan yang harus diisi oleh pemohon			
6	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID memberikan form yang harus diisi oleh pemohon informasi publik	-	2 menit	Manual task
7	Pemohon informasi	Mengisi form pengajuan	Pemohon informasi mengisi form pengajuan sesuai dengan format yang telah ditetapkan KPU	Form pengajuan informasi publik	10 menit	Manual task
8	Pemohon informasi	Menyerahkan form yang telah diisi dan identitas diri	Pemohon informasi publik menyerahkan form yang telah diisi kepada petugas desk PPID dengan menyertakan fotocopy identitas diri yang masih berlaku	Form pengajuan informasi publik	2 menit	Manual task
9	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID memberitahu	-	10 menit	Manual task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			tim penghubung bahwa ada permohonan informasi publik masuk dan Petugas desk PPID memberikan form pengajuan kepada tim penghubung PPID			
10	Tim penghubung PPID	Menimbang sifat informasi	Tim penghubung PPID menerima laporan dan menimbang sifat informasi	-	20 menit	Manual task
11	Tim penghubung PPID	Memberikan jawaban sifat informasi	Tim penghubung PPID memberikan jawaban sifat informasi terhadap permohonan informasi masuk	-	10 menit	Manual task
12	Petugas desk PPID	Memverikasi permohonan	Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat terbuka, maka dilakukan verifikasi permohonan	-	10 menit	Manual task
13	Petugas desk PPID	Memproses nomor	Setelah melakukan verifikasi	Nomor pendaftaran informasi	10 menit	Manual task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
		permohonan informasi	permohonan, maka selanjutnya petugas desk PPID memproses nomor permohonan informasi			
14	Petugas desk PPID	Mempersiapkan surat penolakan	Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat tertutup, maka dilakukan persiapan surat penolakan	Surat penolakan permohonan informasi	10 menit	Manual Task
15	Pemohon informasi	Menerima jawaban dan nomor pendaftaran	Pemohon informasi menerima jawaban atas permohonan informasi dan nomor pendaftaran permohonan informasi	Surat penolakan permohonan informasi atau nomor pendaftaran informasi	2 menit	Manual task

4.3.2 Proses Bisnis Penyusunan Laporan

1. Deskripsi Proses Bisnis

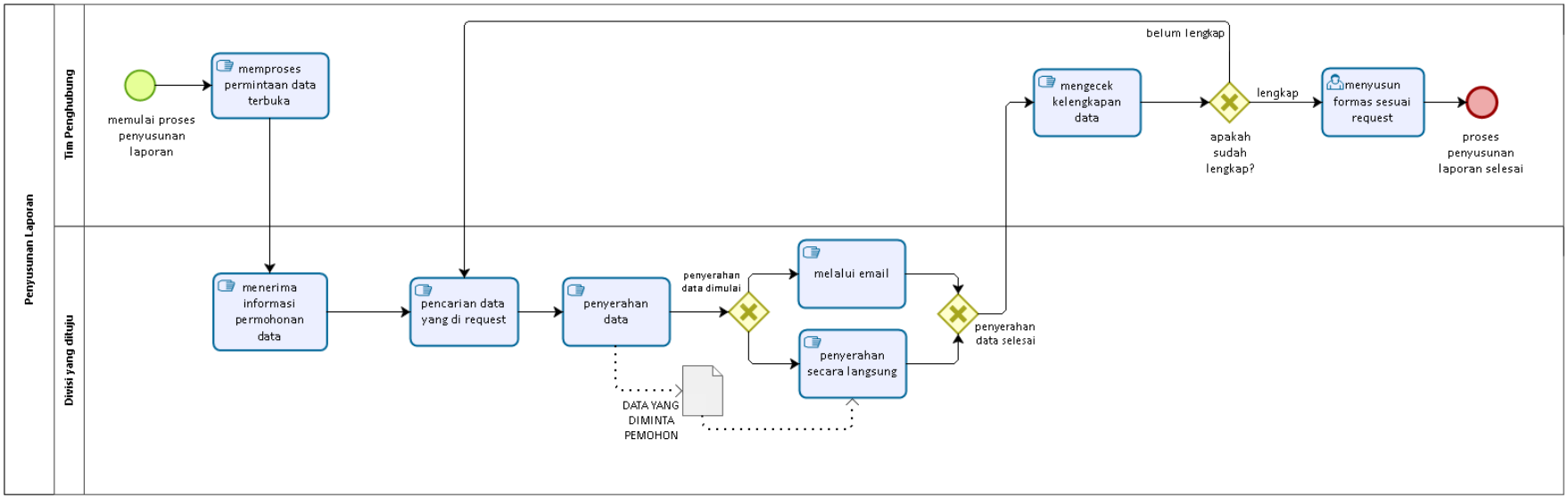
   Pada proses bisnis ini, petugas desk PPID memberikan formulir kepada tim penghubung PPID untuk memproses permintaan data yang bersifat terbuka. Kemudian tim penghubung memberikan informasi berupa form dan identitas diri tersebut kepada divisi yang dituju untuk kemudian akan diproses datanya. Data yang telah lengkap akan diserahkan kembali oleh divisi yang dituju kepada tim penghubung. Jika data yang diminta berupa *softcopy* maka akan dikirim melalui *e-mail,* tetapi jika data yang diminta berupa *hardcopy*, maka data akan diserahkan secara langsung. Setelah data diberikan maka tim penghubung PPID berkewajiban mengecek

kelengkapan data. Data yang belum lengkap akan dikembalikan kepada divisi yang dituju untuk dilengkapi kembali, jika data sudah lengkap maka selanjutnya akan dilakukan proses penyusunan format sesuai *request* dan kemudian penyusunan laporan pengesahan.

2. Alur Proses Bisnis
    1) Tim penghubung PPID memproses data yang bersifat terbuka untuk dimintakan kepada divisi yang bersangkutan
    2) divisi yang dituju menerima informasi permohonan data dengan mengecek form yang telah diisi oleh pemohon
    3) divisi yang dituju melakukan pencarian data yang di *request* oleh pemohon informasi
    4) setelah data ditemukan, maka divisi yang dituju menyerahkan data kepada tim penghubung PPID
    5) divisi yang dituju memberikan data melalu *email* jika data yang diminta berupa *softcopy*
    6) divisi yang dituju memberikan data secara langsung jika data yang diminta berupa *hardcopy*
    7) tim penghubung PPID menerima data dari divisi yang bersangkutan, lalu mengecek kelengkapan data, jika data belum lengkap maka akan dikembalikan kepada divisi yang dituju untuk kembali melakukan proses pencarian data
    8) tim penghubung PPID menyusun format data yang telah lengkap sesuai dengan *request* pemohon informasi

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Bisnis Penyusunan Laporan



Gambar 4.3 Diagram Proses Bisnis Penyusunan Laporan

4. Deskripsi *Task* Proses Bisnis Penyusunan Laporan

Tabel 4.3 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Penyusunan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Tim penghubung PPID	Memproses data terbuka	Tim penghubung PPID memproses data yang bersifat terbuka untuk dimintakan kepada divisi yang bersangkutan	Data informasi publik	1 hari	Manual task
2	Divisi yang dituju	Menerima informasi permohonan data	divisi yang dituju menerima informasi permohonan data dengan mengecek form yang telah diisi oleh pemohon	-	1 hari	Manual task
3	Divisi yang dituju	Mencari data yang di-*request*	divisi yang dituju melakukan pencarian data yang di *request* oleh pemohon informasi	Data informasi publik	2-3 hari	Manual task
4	Divisi yang dituju	Penyerahan data	setelah data ditemukan, maka divisi yang dituju menyerahkan data kepada tim penghubung PPID	Data informasi publik	30 menit	Manual task
5	Divisi yang dituju	Penyerahan melalui *e-mail*	divisi yang dituju memberikan data melalu *email* jika data	-	10 menit	Manual task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			yang diminta berupa *softcopy*			
6	Divisi yang dituju	Penyerahan data secara langsung	divisi yang dituju memberikan data secara langsung jika data yang diminta berupa *hardcopy*	Data informasi publik	20 menit	Manual task
7	Tim penghubung PPID	Mengecek kelengkapan data	tim penghubung PPID menerima data dari divisi yang bersangkutan, lalu mengecek kelengkapan data, jika data belum lengkap maka akan dikembalikan kepada divisi yang dituju untuk kembali melakukan proses pencarian data	Data informasi publik	30 menit	Manual task
8	Tim penghubung PPID	Menyusun format sesuai request	tim penghubung PPID menyusun format data yang telah lengkap sesuai dengan *request* pemohon informasi	Data informasi publik	20 menit	Manual task

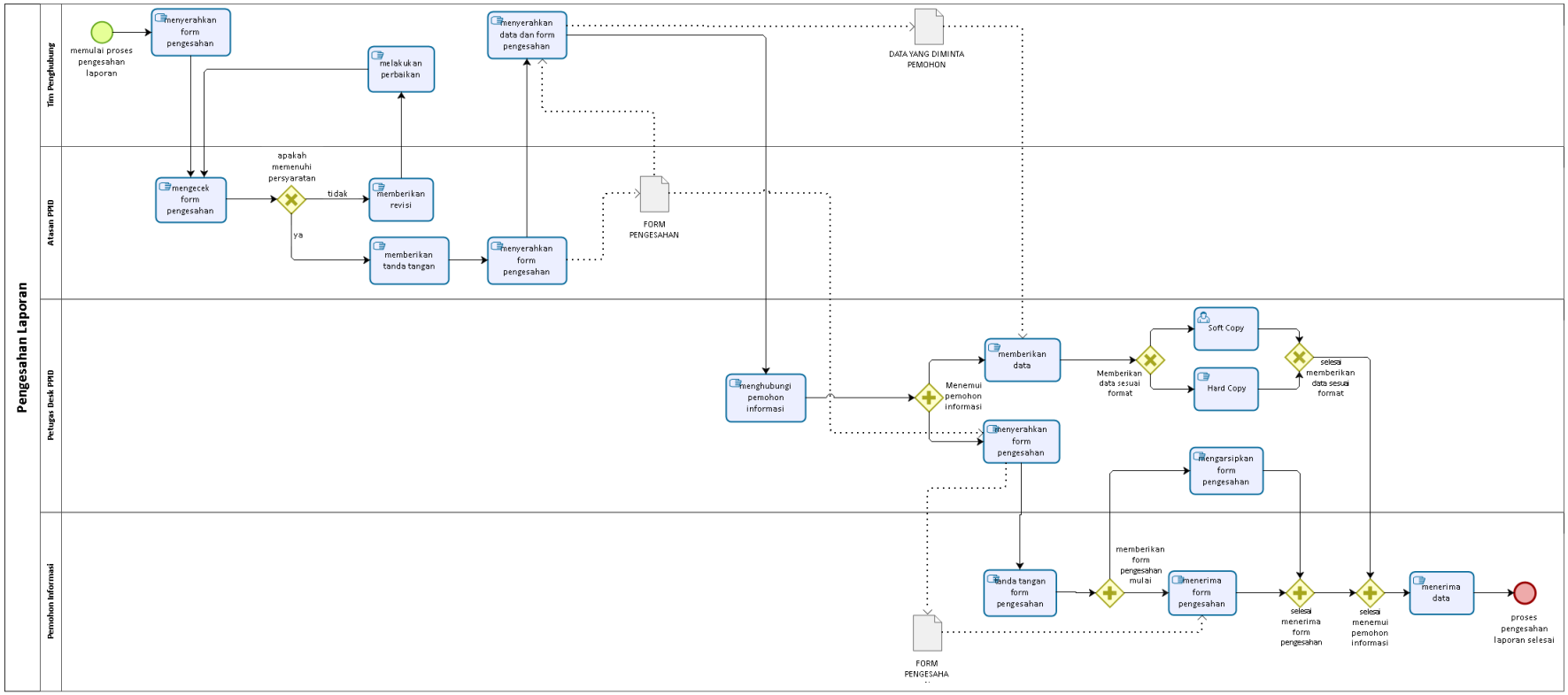
4.3.3 Proses Bisnis Pengesahan Laporan

1. Deskripsi Proses Bisnis
   Setelah data dari masing-masing divisi yang diminta sudah lengkap dan siap, maka akan segera disiapkan formulir pengesahaannya. Form dicetak dua rangkap, untuk diberikan pada pemohon dan untuk arsip KPU. Setelah itu data diberikan kepada pemohon sesuai dengan yang diminta di awal.

2. Alur Proses Bisnis
   1) Tim penghubung PPID menyerahkan form pengesahan laporan permintaan data kepada atasan PPID
   2) Atasan PPID menerima form dan mengecek form pengesahan. Jika form belum memenuhi persyaratan, maka atasan PPID memberikan revisi dan kemudian dilakukan perbaikan oleh tim penghubung.
   3) Atasan PPID memberkan revisi terhadap laporan pengesahan yang tidak sesuai format
   4) Petugas desk PPID melakukan perbaikan pada laporan pengesahan yang direvisi
   5) Atasan PPID menerima form dan mengecek form pengesahan. Jika form memenuhi persyaratan, maka atasan PPID memberikan tanda tangan pengesahan
   6) Atasan PPID memberikan form yang telah disahkan kepada tim penghubung PPID
   7) Tim penghubung PPID menyerahkan data dan form pengesahan petugas desk PPID
   8) Petugas desk PPID menerima data dan laporan yang telah disahkan kemudian menghubungi pemohon informasi
   9) Petugas desk PPID memberikan data kepada pemohon informasi
   10) Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *softcopy*
   11) Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *hardcopy*
   12) Petugas desk PPID memberikan form pengesahan untuk ditanda tangani oleh pemohon informasi
   13) Pemohon informasi menandatangani form pengesahan
   14) Petugas desk PPID mengarsipkan form pengesahan
   15) Pemohon informasi menerima form pengesahan
   16) Pemohon informasi menerima data permohonan informasi

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Bisnis Pengesahan Laporan



Gambar 4.4 Diagram Proses Bisnis Pengesahan Laporan

4. Deskripsi *Task* Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Tabel 4.4 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Tim penghubung	Menyerahkan form pengesahan	Tim penghubung PPID menyerahkan form pengesahan laporan permintaan data kepada atasan PPID	Form pengesahan laporan permintaan data	2 menit	Manual task
2	Atasan PPID	Mengecek form pengesahan	Atasan PPID menerima form dan mengecek form pengesahan. Jika form belum memenuhi persyaratan, maka atasan PPID memberikan revisi dan kemudian dilakukan perbaikan oleh tim penghubung	-	10 menit	Manual task
3	Atasan PPID	Memberikan Revisi	Jika form pengesahan belum sesuai format atau ada kesalahan dalam penulisan, maka atasan PPID wajib memberikan revisi	-	5 Menit	Manual task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4	Tim Penghubung	Melakukan Perbaikan	Form yang diberi revisi oleh atasan PPID harus segera dilakukan perbaikan oleh petugas desk PPID	Form Pengesahan	10 Menit	Manual Task
5	Atasan PPID	Memberikan tanda tangan	Atasan PPID menerima form dan mengecek form pengesahan. Jika form memenuhi persyaratan, maka atasan PPID memberikan tanda tangan pengesahan	Form pengesahan	10 menit	Manual task
6	Atasan PPID	Menyerahkan form pengesahan	Atasan PPID memberikan laporan yang telah disahkan kepada tim penghubung PPID	-	2 menit	Manual task
7	Tim penghubung PPID	Menyerahkan data dan form pengesahan	Tim penghubung PPID menerima laporan yang telah disahkan oleh atasan PPID dan memberikan nya kepada	Data dan laporan pengesahan	2 menit	Manual task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			petugas desk PPID			
8	Petugas desk PPID	Menghubungi pemohon informasi	Petugas desk PPID menerima data dan laporan yang telah disahkan kemudian menghubungi pemohon informasi	-	10 menit	Manual task
9	Petugas desk PPID	Memberikan data	Petugas desk PPID memberikan data untuk ditanda tangani oleh pemohon informasi	Data yang diminta	2 menit	Manual task
10	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *softcopy*	Data yang diminta	5 menit	User task
11	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *hardcopy*	Data yang diminta	15 menit	Manual task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12	Petugas desk PPID	Menyerahkan Form Pengesahan	Petugas desk PPID memberikan form pengesahan untuk ditanda tangani oleh pemohon informasi	form pengesahan	2 menit	Manual task
13	Pemohon informasi	Tanda tangan form pengesahan	Pemohon informasi menandatangani form pengesahan	Form pengesahan	2 menit	Manual task
14	Petugas desk PPID	Mengarsipkan form pengesahan	Petugas desk PPID mengarsipkan form pengesahan	Form pengesahan	5 menit	Manual task
15	Pemohon informasi	Menerima form pengesahan	Pemohon informasi menerima form pengesahan	form pengesahan	2 menit	Manual task
16	Pemohon informasi	Menerima data	Pemohon informasi menerima data	data	2 menit	Manual task

4.3.4 Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

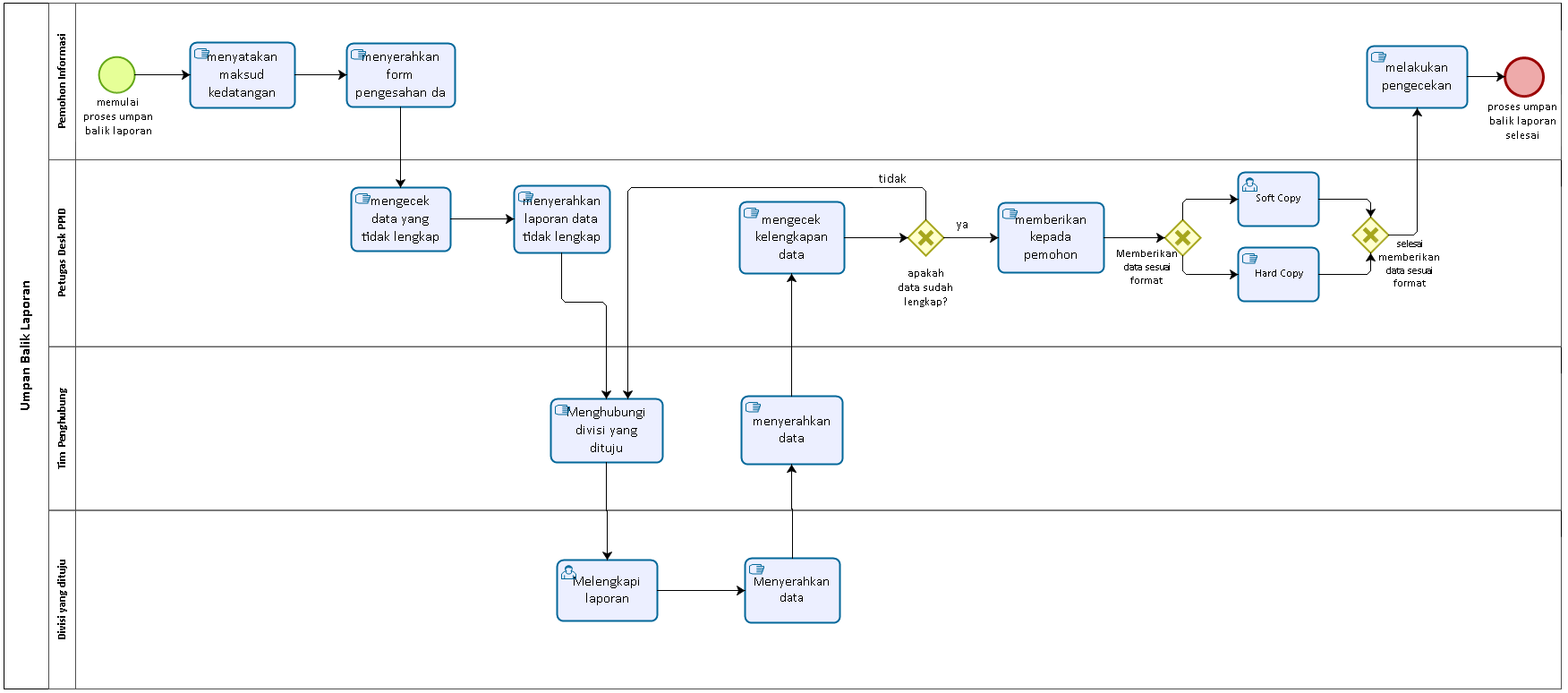
1. Deskripsi Proses Bisnis
   Data yang telah diberikan kepada pemohon dapat dikembalikan jika data dirasa belum lengkap maka KPU melalui divisi PPID diwajibkan melengkapi kekurangan data, pemohon dapat kembali ke KPU tentunya melalui desk PPID tetapi tanpa harus mengulang proses dari awal, hanya perlu membawa form pengesahan dan nomor antrian permohonan informasi sebelumnya dan nomor pendaftaran informasi.

2. Alur Proses Bisnis
   1) Pemohon mengatakan maksud kedatangan

2) Pemohon menunjukkan form pengesahan dan nomor antrian permohonan informasi
3) Petugas desk PPID menerima data beserta form yang sudah dimiliki dan nomor pendaftaran informasi serta mengecek laporan data yang belum lengkap
4) Petugas desk PPID memberikan data yang tidak lengkap kepada tim penghubung
5) Tim penghubung PPID menginformasikan kepada divisi yang bersangkutan bahwa terdapat laporan dari pemohon informasi terdapat data yang tidak lengkap
6) Divisi yang bersangkutan melengkapi data yang belum lengkap
7) Divisi yang bersangkutan menyerahkan data kepada tim penghubung PPID
8) Tim penghubung menyerahkan data kepada petugas desk PPID
9) Petugas desk PPID mengecek kelengkapan data
10) Petugas desk PPID memberkan data kepada pemohon informasi
11) Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang direquest oleh pemohon adalah *softcopy*
12) Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang direquest oleh pemohon adalah *hardcopy*
13) Pemohon informasi melakukan pengecekan

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPM N Bisnis Umpan Balik Laporan



Gambar 4.5 Diagram Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

4. Deskripsi *Task* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

Tabel 4.5 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe *Task*
1	Pemohon informasi	Mengatakan maksud kedatangan	Pemohon informasi menyatakan maksud untuk mengajukan pemohonan kelengkapan data	-	5 menit	Manual task
2	Pemohon informasi	Menyerahkan form pengesahan dan nomor pendaftaran	Pemohon informasi memberikan form pengajuan informasi publik dan nomor pendaftaran informasi kepada petugas desk PPID	-	2 menit	Manual task
3	Petugas desk PPID	Mengecek data yang belum lengkap	Petugas desk menerima data beserta form yang sudah dimiliki dan nomor pendaftaran informasi serta mengecek keluhan data yang belum lengkap	-	20 menit	Manual task
4	Petugas desk PPID	Menyerahkan laporan data tidak lengkap	Petugas desk memberikan data yang tidak lengkap kepada tim penghubung	-	10 menit	Manual task
5	Tim penghubung PPID	Menghubungi divisi yang dituju	Tim penghubung menginformasikan kepada divisi yang bersangkutan	-	15 menit	Manual task
6	Divisi yang dituju	Melengkapi laporan	Setelah mendapatkan informasi dari tim penghubung bahwa terdapat data yang kurang lengkap, maka divisi yang dituju melengkapi data	-	1x24 jam	User task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe *Task*
7	Divisi yang dituju	Menyerahkan data	Setelah melengkapi data, maka data diserahkan kembali ke tim penghubung PPID	Data yang lengkap	2 menit	Manual task
8	Tim penghubung	Menyerahkan data	Tim penghubung menyerahkan data kepada petugas desk PPID	Data yang lengkap	2 menit	Manual task
9	Petugas desk PPID	Mengecek kelengkapan data	Petugas desk PPID mengecek kelengkapan data yang telah diberikan oleh tim penghubung	-	20 menit	Manual task
10	Petugas desk PPID	Memberikan data kepada pemohon	Petugas desk PPID memberkan data kepada pemohon informasi	Data yang lengkap	2 menit	Manual task
11	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang direquest oleh pemohon adalah *softcopy*	Data yang diminta	5 menit	User task
12	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-request oleh pemohon adalah *hardcopy*	Data yang diminta	15 menit	Manual task
13	Pemohon informasi	Melakukan pengecekan	Pemohon melakukan pengecekan data yang telah dilengkapi oleh PPID	-	10 menit	Manual task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4.4 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini Menggunakan Metode *Failure Mode and Effect Aanalysis* (FMEA)

Metode FMEA dilakukan dengan melakukan analisa pada setiap proses yang terjadi kemudian dilakukan analisa potensi permasalahan yang mungkin akan muncul atau terjadi dan juga dampak dari kesalahan yang berpotensi mengganggu jalannya proses bisnis. Dalam melakukan evaluasi dengan metode FMEA, terdapat 3 parameter utama dalam penilaian, yaitu tingkat kesalahan (*severity*), tingkat kejadian (*occurence*), dan tingkat terdeteksi (*detection*). Dari nilai yang didapatkan dari masing-masing parameter tersebut, akan terlihat *Risk Priority Number* (RPN) yang didapatkan dari mengalikan ketiga parameter tersebut. RPN berfungsi untuk menentukan tingkat prioritas masalah dan menghasilkan peringkat masalah mana yang harus diperbaiki.

a) Tingkat Kesalahan (*Severity*)

Severity merupakan sebuah penilaian sebuah tingkat kesalahan suatu akibat dari potensi kegagalan pada proses yang dianalisa. Penilaian berdasarkan seberapa besar permasalahan yang terjadi pada proses bisnis, pengaruh yang terjadi, dan dampak terhadap waktu. Pada *severity* terdapat skala 1 sampai dengan 5 yang berfungsi untuk menentukan nilai. Semakin besar skala maka semakin buruk dampak yang terjadi.

Tabel 4.6 Skala *Severity*

No.	*Rating*	*Severity*	Deskripsi
1	1	Tidak ada dampak	- Tidak memiliki dampak pada kinerja atau pada proses bisnis di divisi PPID KPU Kota Malang
2	2	Kecil	- Kesalahan sedikit mempengaruhi kinerja proses seperti waktu yang sedikit lebih lama
3	3	Sedang	- Kesalahan dapat mempengaruhi kinerja proses, berdampak pada waktu yang lebih lama - Kesalahan mempengaruhi penilaian kualitas permohonan informasi menjadi kurang valid dari yang seharusnya valid
4	4	Tinggi	- Kesalahan mempengaruhi kinerja proses bisnis, seperti berdampak pada waktu yang lebih lama - Kesalahan mempengaruhi penilaian kualitas permohonan informasi menjadi kurang
5	5	Berbahaya	- Kesalahan mempengaruhi kinerja proses bisnis dan tidak dapat dilanjutkan

No.	*Rating*	*Severity*	Deskripsi
			- Kesalahan juga berdampak besar pada proses bisnis lainnya. - Kesalahan sangan mempengaruhi proses bisnis pada divisi PPID KPU Kota Malang.

b) Tingkat Kejadian (*Occurrence*)

Occurency merupakan kemungkinan bahwa penyebab tersebut akan terjadi dan menghasilkan bentuk kegagalan selama proses bisnis berjalan. Penilaian pada *Occurency berdasarkan pada kejadian yang pernah terjadi sebelumnya.* Skala pada *occurence* adalah 1 sampai dengan 5. Skala 1 merupakan tingkatan yang jumlah kejadiannya paling sedikit.

Tabel 4.7 Skala *Occurence*

No.	*Rating*	*Occurrence*	Deskripsi
1	1	Tidak pernah	- Hampir tidak pernah terjadi kegagalan
2	2	Rendah	- Kecil kemungkinan terjadi kegagalan
3	3	Jarang	- Jarang terjadi kesalahan
4	4	Tinggi/cukup sering	- Sering terjadi kesalahan atau kesalahan terjadi berulang
5	5	Sangat sering	- Hampir selalu terjadi kesalahan dan sulit untuk dihindari

c) Tingkat Terdeteksi (*Detection*)

Detection adalah penilaian pengendalian saat ini. pengukuran dilakukan terhadap kemampuan mengendalikan atau mengontrol kegagalan yang dapat terjadi. Penilaian dilakukan berdasarkan seberapa mudah kegagalan dicegah dan seberapa mudah diketahui atau tidaknya penyebab dari potensi masalah. Skala yang terdapat pada *Detection* adalah 1 sampai dengan 5. Tingkatan yang paling mudah dideteksi dan dikontrol dimulai dari skala 1 berurutan hingga skala 5 .

Tabel 4.8 Skala *Detection*

No.	*Rating*	*Detection*	Deskripsi
1	1	Terdeteksi	- Kesalahan sangat mudah dicegah karena selalu terdeteksi - Penyebab sangat mudah diketahui tanpa dilakukan pemeriksaan
2	2	Sering terdeteksi	- Kesalahan mudah dicegah karena kesalahan sering terdeteksi - Penyebab mudah diketahui dengan melakukan proses sesuai alurnya

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	*Rating*	*Detection*	Deskripsi
			- Aktor yang terlibat mempunyai kontrol yang baik terhadap proses yang sedang berjalan.
3	3	Sedang	- Kesalahan dapat dicegah karena kesalahan dapat terdeteksi - Penyebab dapat dideteksi dengan dilakukan pemeriksaan pada proses yang sedang berjalan - Aktor yang terlibat mempunyai kontrol yang baik terhadap proses yang sedang berjalan.
4	4	Jarang terdeteksi	- Kesalahan jarang terdeteksi - Penyebab sulit dideteksi. Kesalahan dapat dideteksi dengan melakukan proses pemeriksaan terhadap proses yang sedang berjalan dan dengan dilakukan verifikasi dan validasi - Aktor yang terlibat mempunyai kontrol yang lemah terhadap proses yang sedang berjalan.
5	5	Hampir tidak terdeteksi	- Kesalahan hampir tidak terdeteksi - Penyebab sulit dideteksi walaupun dengan melakukan pemeriksaan yang mendalam - Aktor yang terlibat tidak mempunyai kontrol terhadap proses yang sedang berjalan.

4.4.1 Permasalahan Proses Bisnis

4.4.1.1 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Analisa FMEA pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik dijelaskan pada tabel 4.9. analisa tersebut dibuat berdasarkan pada setiap aktor yang terlibat dan proses bisnis yang berjalan.

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA yang dijelaskan pada tabel 4.9, didapatkan hasil RPN tertinggi yaitu yang memiliki peringkat potensi kesalahan tertinggi pada proses bisnis penerimaan pemohonan informasi publik yaitu aktivitas menimbang sifat informasi yang berada di peringkat pertama yang memiliki nilai RPN sebesar 80 dengan potensi kesalahan yang mungkin terjadi yaitu kesalahan dalam menimbang sifat informasi. Kesalahan ini terjadi dikarenakan tidak adanya informasi atau panduan yang jelas terhadap sifat data

sehingga, menyebabkan efek kesalahan yaitu pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak.

Selain itu aktivitas memberikan jawaban sifat informasi juga berada di peringkat pertama dengan nilai RPN sebesar 80 dengan potensi kesalahan yang mungkin terjadi adalah kesalahan dalam memberikan informasi mengenai data yang dapat diberikan dan data yang tidak dapat diberikan. Kesalahan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahan dalam memberikan data yang diminta oleh pemohon informasi sehingga, menyebabkan efek kesalahan yaitu pemohon informasi tidak mendapatkan data yang diminta dengan lengkap.

4.4.1.2 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penyusunan Laporan

Analisa FMEA pada proses bisnis penyusunan laporan dijelaskan pada tabel 4.10. analisa tersebut dibuat berdasarkan aktor yang terlibat dan proses bisnis yang berjalan.

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA yang dijelaskan pada tabel 4.10, didapatkan hasil RPN tertinggi yaitu yang memiliki peringkat potensi kesalahan tertinggi pada proses bisnis penyusunan laporan yaitu aktivitas mencari data yang di *request* yang berada di peringkat pertama yang memiliki nilai RPN sebesar 48 dengan potensi kesalahan yang mungkin terjadi yaitu kesalahan dalam melakukan pencarian data karena data yang diminta belum tersedia dan komputer atau perangkat keras tidak memadai. Kesalahan ini terjadi dikarenakan data yang diminta belum tersedia sehingga, menyebabkan efek kesalahan yaitu pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak.

Aktivitas penyerahan data juga berada di peringkat pertama yang memiliki nilai RPN sebesar 48 dengan potensi kesalahan dalam penyerahan data dan format data yang diberikan masing-masing divisi berbeda yang disebabkan oleh tidak teliti dalam penyusunan data sehingga, dapat menyebabkan efek kesalahan yaitu proses memerlukan waktu yang lebih banyak.

Aktivitas selanjutnya pada proses bisnis penyusunan laporan yang berada di peringkat pertama yang memiliki nilai RPN sebesar 48 yaitu aktivitas menyusun format sesuai *request* dengan potensi kesalahan data yang diberikan masing-masing divisi berbeda yang disebabkan oleh tidak adanya template dokumen yang jelas sehingga, menyebabkan efek kesalahan diperlukannya penyusunan format data yang sesuai *request.*

4.4.1.3 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Analisa FMEA pada penerimaan informasi publik dijelaskan pada tabel 4.11, analisa tersebut dibuat berdasarkan aktor yang terlibat dan proses bisnis yang berjalan.

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA yang dijelaskan pada tabel 4.11, didapatkan hasil RPN tertinggi yaitu yang memiliki peringkat potensi kesalahan tertinggi pada proses bisnis pengesahan laporan yaitu aktivitas menyerahkan data dan form pengesahan yang berada di peringkat pertama yang

memiliki nilai RPN sebesar 48 dengan potensi kesalahan yang mungkin terjadi yaitu kesalahan data dokumen yang tidak lengkap. Kesalahan ini terjadi dikarenakan kurang teliti dalam melakukan pengecekan pada kelengkapan data sehingga, menyebabkan efek kesalahan yaitu harus mengulangi pembuatan dokumen sehingga memerlukan waktu lebih untuk menyelesaikan proses ini.

4.4.1.4 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

Analisa FMEA pada proses bisnis umpan balik laporan dijelaskan pada tabel 4.12, analisa tersebut dibuat berdasarkan aktor yang terlibat dan proses bisnis yang berjalan.

Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode FMEA yang dijelaskan pada tabel 4.12, didapatkan hasil RPN tertinggi yaitu yang memiliki peringkat potensi kesalahan tertinggi pada proses bisnis umpan balik laporan yaitu aktivitas mengecek kelengkapan data yang berada di peringkat pertama yang memiliki nilai RPN sebesar 60 dengan potensi kesalahan yang mungkin terjadi yaitu kesalahan dalam memahami data mana yang belum lengkap. Kesalahan ini terjadi dikarenakan kurang teliti dalam melakukan pengecekan data sehingga, menyebabkan efek kesalahan yaitu pemohon mendapatkan data yang masih belum lengkap.

repository.ub.ac.id

Tabel 4.9 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
1	Pemohon informasi	Mengisi buku tamu	Pengunjung tidak mengisi buku tamu	Divisi PPID tidak dapat mengukur jumlahh pemohon informasi per-tahunnya	3	Kesalah pahaman dalam memberikan informasi pengisian buku tamu	3	3	27	8
2	Pemohon informasi	Mengajukan permohonan informasi publik	Kesalahan dalam mengajukan proses permohonan informasi publik	Pemohon informasi tidak dapat mengajukan permohonan informasi publik	4	Tujuan, dan tata cara dari pengajuan proses permohonan informasi publik tidak tersampaikan dengan baik.	4	3	48	5
3	Pemohon informasi	Menyerahkan surat tugas	Pemohon informasi tidak paham bahwa dapat melampirkan surat tugas dari perusahaan/instansi	Divisi PPID tidak dapat mengarsipkan surat tugas	3	Kesalah pahaman dalam memberikan informasi	2	1	6	12

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
4	Pemohon informasi	Tidak menyertakan surat tugas	Pemohon informasi tidak paham bahwa tidak semua permohonan harus menggunakan surat tugas	Tidak semua permohonan harus menggunakan surat tugas	3	Kesalah pahaman dalam memberikan informasi	2	1	6	12
5	Petugas desk PPID	Mencatat sebagai surat masuk	Kesalahan dalam mencatat surat masuk	Surat masuk tidak dapat diproses	3	Terdapat kesalahan dan kesulitan dalam pengarsipan surat masuk	3	2	18	9
6	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Kesalahan dalam memberikan form pengajuan	Pemohon informasi menerima form yang salah	2	Terdapat kesalahan dalam mengisi form pengajuan	2	2	8	11
7	Pemohon informasi	Mengisi form pengajuan	Kesalahan dalam pengisian form pengajuan	Data atau informasi menjadi kurang valid	3	Tidak adanya informasi atau petunjuk	4	3	36	6

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
						pengisian form				
8	Pemohon informasi	Menyerahkan form yang telah diisi dan identitas diri	Kesalahan dalam pengisian form dan dengan tidak menyertakan identitas diri	Data atau informasi menjadi kurang valid dan kesulitan dalam pengarsipan	3	Permohonan informasi tidak dapat diproses	4	3	36	6
9	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Kesalahan dalam memberikan form pengajuan	Data dan informasi menjadi kurang valid	4	Ketidak telitian petugas desk dalam memberikan form pengajuan	4	4	64	3
10	Tim penghubung PPID	Menimbang sifat informasi	Kesalahan dalam menimbang sifat informasi	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	5	Tidak adanya informasi atau panduan yang jelas	4	4	80	1

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
						terhadap sifat data				
11	Tim penghubung PPID	Memberikan jawaban sifat informasi	Kesalahan dalam memberikan informasi mengenai data yang dapat diberikan dan data yang tidak dapat diberikan	Pemohon informasi tidak mendapatkan data yang diminta dengan lengkap	5	Kesalahan dalam memberikan data yang diminta oleh pemohon informasi	4	4	80	1
12	Petugas desk PPID	Memverikasi permohonan	Kesalahan dalam memverifikasi permohonan informasi publik	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	5	Keterangan penulisan dari tim penghubung tidak jelas	4	3	60	4
13	Petugas desk PPID	Memproses nomor antrian permohonan informasi	Kesalahan dalam memberikan nomor permohonan informasi	pengerjaan proses untuk mendapatkan data akan memerlukan waktu lebih banyak	3	Kurang teliti dalam memberi nomor permohonan informasi	2	2	12	10

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
14	Petugas desk PPID	Mempersiapkan surat penolakan	Kesalahan dalam mempersiapkan surat penolakan	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	3	Kurang teliti dalam mengambil form penolakan	1	2	6	12
15	Pemohon informasi	Menerima jawaban dan nomor pendaftaran	Kesalahan dalam memberikan nomor permohonan informasi	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	3	Kesulitan dalam perngarsipan	2	1	6	12

repository.ub.ac.id

Tabel 4.10 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Penyusunan Laporan

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
1	Tim penghubung PPID	Memproses data yang bersifat terbuka	Data yang diminta belum tersedia	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	2	Data yang diminta belum selesai dikerjakan oleh	4	1	8	7
2	Divisi yang dituju	Menerima informasi permohonan data	Kesalahan dalam menerima informasi dan permohonan data	Data yang diproses tidak sesuai dengan data yang diminta	5	Kurang jelas dalam menulis permohonan data	2	3	30	5
3	Divisi yang dituju	Mencari data yang di *request*	Kesalahan dalam melakukan pencarian data karena data yang diminta belum tersedia dan komputer atau perangkat	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	4	Data yang diminta belum selesai dikerjakan	4	3	48	1

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
			keras tidak memadai							
4	Divisi yang dituju	Penyerahan data	Kesalahan dalam penyerahan data dan format data yang diberikan masing-masing divisi berbeda	Proses memerlukan waktu yang lebih banyak	4	Tidak teliti dalam penyusunan data	4	3	48	1
5	Divisi yang dituju	Penyerahan melalui *email*	Kesalahan dalam pengiriman data melalui *email* dan Komputer atau perangkat keras lainnya kurang memadai	Harus melakukan pengiriman ulang sehingga memerlukan waktu lebih banyak untuk menyelesaikan proses ini	2	kurang jelas dalam memberikan alamat *email*	3	5	36	4

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
6	Divisi yang dituju	Penyerahan data secara langsung	Kesulitan dalam menemui tim penghubung PPID	Data tidak dapat segera diberikan kepada pemohon	2	Ada keperluan mendadak yang memiliki prioritas lebih	4	1	8	7
7	Tim penghubung PPID	Mengecek kelengkapan data	Kesalahan dalam penyusunan data sehingga data yang diberikan kurang lengkap	Harus mengulangi proses pencarian data sehingga pengerjaan proses memerlukan waktu yang lebih lama	3	Ketidak telitian divisi yang dituju dalam melakukan penyusunan data	3	1	9	6
8	Tim penghubung PPID	Menyusun format sesuai request	data yang diberikan masing-masing divisi berbeda	Diperlukan penyusunan format data sesuai *request*	3	Tidak adanya template dokumen yang jelas	5	2	30	1

repository.ub.ac.id

Tabel 4.11 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
1	Tim penghubung	Menyerahkan form pengesahan	Form pengesahan tidak dapat diproses tepat waktu	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih lama	2	Kesulitan dalam mencari atasan PPID	4	1	8	5
2	Atasan PPID	Mengecek form pengesahan	Kesalahan penulisan dalam form pengesahan	Harus membuat form pengesahan baru sehingga proses ini memerlukan waktu yang lebih lama	2	Tidak adanya aturan penulisan laporan pengesahan secara jelas	4	1	8	5
3	Atasan PPID	Memberikan revisi	Kesalahan dalam memberi informas	Harus membuat revisi yang baru pada	3	Tidak adanya penjelasan yang detail pada revisi	2	1	6	9

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
			kesalahan pada penyusunan form	form pengesahan						
4	Tim Penghubung	Melakukan Perbaikan	Ketidak pahaman dalam menerima hasil revisi	Harus bertanya pada atasan PPID sebelum melakukan revisi	3	Tidak disampaikan dengan jelas bagian yang harus dilakukan revisi	2	1	6	9
5	Atasan PPID	Memberikan tanda tangan	Penundaan pemberian tanda tangan sebagai tanda pengesahan	Form tidak dapat segera disahkan sehingga proses memerlukan waktu yang lebih lama	2	Ada keperluan mendadak yang memiliki prioritas lebih	4	1	8	5

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
6	Atasan PPID	Menyerahkan form pengesahan	Form yang diserahkan tidak sesuai	Harus mengulang pembuatan form pengesahan	2	Tidak teliti dalam memberikan pengesahan	4	1	8	5
7	Tim penghubung PPID	Menyerahkan data dan form pengesahan	Data dokumen tidak lengkap	Harus mengulangi pembuatan dokumen sehingga memerlukan waktu lebih untuk menyelesaikan proses ini	4	Kurang teliti dalam mengecek kelengkapan data	4	3	48	1
8	Petugas desk PPID	Menghubungi pemohon informasi	Pemohon tidak mendapatkan informasi bahwa data telah tersedia	Pemohon informasi tidak segera mendapatkan data yang diminta	2	Petugas PPID lalai dalam menginformasikan status penyelesaian data	4	4	32	2

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
9	Petugas desk PPID	Memberikan data	Kesalahan dalam memberikan data	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses ini menjadi lebih lama	5	Data yang diberikan tertukar dengan pemohon yang lain	2	2	20	4
10	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Kesalahan dalam memasukkan alamat *e-mail* tujuan	Pemohon informasi tidak menerima data yang di-*request*	3	Pemohon informasi salah memberikan alamat *email* atau petugas salah menginputkan alamat *email*	2	1	6	9
11	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Kesalahan dalam mencetak dokumen	Data yang diterima pemohon informasi tidak sesuai atau	3	Petugas kurang teliti dalam mencetak dokumen	2	1	6	9

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
				terdapat kekurangan						
12	Pemohon informasi	Tanda tangan form pengesahan	Kesalahan dalam memberikan tanda tangan	Harus mengulangi pembuatan form pengesahan sehingga proses memerlukan waktu yang lebih lama	3	Tidak teliti dalam memberikan tanda tangan	2	1	6	9
13	Petugas desk PPID	Mengarsipkan form pengesahan	Data arisip hilang	Divisi PPID tidak memiliki data arsip	3	Kurang teliti dalam menyimpan arsip	3	3	27	3
14	Petugas desk PPID	Menyerahkan form pengeshan	Kesalahan dalam menyerahkan form pengesahan	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses	3	Form pengesahan tidak segera diberikan	2	1	6	9

repository.ub.ac.id

No.	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
				ini menjadi lebih lama						
15	Pemohon informasi	Menerima form pengesahan	Kesalahan dalam menerima form pengesahan	Harus mengulangi pembuatan dokumen	3	Kurang teliti dalam memberikan form pengesahan	2	1	6	9
16	Pemohon informasi	Menerima data	Kesalahan dalam menerima data	Data yang didapat tidak sesuai dengan data yang diminta	3	Kurang teliti dalam memberikan data	2	1	6	9

repository.ub.ac.id

Tabel 4.12 Analisa FMEA pada Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
1	Pemohon informasi	Mengatakan maksud kedatangan	Kesalahan dalam menyampaikan maksud kedatangan	Pemohon tidak dapat mengajukan proses umpan balik laporan	2	Tidak adanya penjelasan tertulis terkait proses umpan balik laporan	2	1	4	11
2	Pemohon informasi	Menyerahkan form pengesahan dan form pengajuan informasi publik	pemohon tidak membawa form pengajuan informasi publik sebelumnya	Pemohon informasi tidak dapat mengajukan proses umpan balik laporan	2	Tidak adanya penjelasan tertulis terkait proses umpan balik laporan	4	1	8	3
3	Petugas desk PPID	Mengecek data yang belum lengkap	Kesulitan dalam mencari data	Pemohon harus menunggu proses penyusunan data	2	Data yang dimaksud adalah data baru yang belum pernah di *request*	2	1	4	11
4	Petugas desk PPID	Menyerahkan laporan data tidak lengkap	Format data yang diberikan tidak sesuai	Proses ini membutuhkan	2	Divisi yang dituju tidak teliti dalam	4	1	8	3

repository.ub.ac.id

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
			dengan data sebelumnya	waktu yang lebih lama		melakukan penyusunan data				
5	Tim Penghubung PPID	Menghubungi divisi yang dituju	Kesalahan petugas desk PPID dalam menyerahkan data pada divisi yang dituju	Data yang di proses tidak sesuai dengan yang di-*request* oleh pemohon	2	Petugas kurang memahami data apa yang diolah oleh masing-masing divisi	2	1	4	11
6	Divisi yang dituju	Melengkapi Laporan	Laporan yang dilengkapi masih belum lengkap	Pemohon menerima data yang tidak sesuai apa yang di-*request*	2	Divisi yang dituju tidak teliti dalam melengkapi data	4	1	8	3
7	Divisi yang dituju	Menyerahkan data	Data yang diserahkan tidak sesuai	Pemohon tidak menerima data yang sesuai	2	Divisi yang dituju tidak teliti dalam menyerahkan data	4	1	8	3

repository.ub.ac.id

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
8	Tim penghubung PPID	Menyerahkan data	Data dokumen tidak lengkap	Harus mengulangi pembuatan dokumen sehingga memerlukan waktu lebih untuk menyelesaikan proses ini	2	Kurang teliti dalam mengecek kelengkapan data	4	1	8	3
9	Petugas desk PPID	Mengecek kelengkapan data	Kesalahan dalam memahami data mana yang belum lengkap	Pemohon mendapatkan data yang masih belum lengkap	4	Kurang teliti dalam melakukan pengecekan data	3	5	60	1
10	Petugas desk PPID	Memberikan data kepada pemohon	Kesalahan dalam memberikan data	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses ini menjadi lebih lama	2	Data yang dilengkapi berbeda dengan data yang dimaksud	4	1	8	3

repository.ub.ac.id

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat kejadian	Tingkat terdeteksi	RPN	Rank
11	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Kesalahan dalam memasukkan alamat *e-mail* tujuan	Pemohon informasi tidak menerima data yang di-*request*	3	Pemohon informasi salah memberikan alamat *email* atau petugas salah menginputkan alamat *e-mail*	2	1	6	9
12	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Kesalahan dalam mencetak dokumen	Data yang diterima pemohon informasi tidak sesuai atau terdapat kekurangan	3	Petugas kurang teliti dalam mencetak dokumen	2	1	6	9
13	Pemohon informasi	Melakukan pengecekan	Data yang dilengkapi tidak sesuai dengan data yang diminta	Data yang diperoleh belum lengkap	3	Tidak teliti dalam melakukan pengecekan data	4	3	36	2

4.4.2 Analisa Aktivitas

Tahap analisa aktivitas, dilakukan dengan melakukan analisa pada setiap proses bisnis menggunakan teknik pada *streamlining* yaitu *value-added assessment.* Komponennya terdiri dari *Real Value Added* (RVA) yaitu merupakan aktivitas yang berhubungan secara langsung dengan kebutuhan konsumen, *Business Value Added* (BVA) yaitu aktivitas yang tidak berhubungan secara langsung dengan kebutuhan konsumen, dan *No Value Added* (NVA) yaitu aktivitas yang tidak mempengaruhi konsumen.

Analisis aktivitas ini berguna untuk proses selanjutnya pada tahalan *streamlining,* karena dapat menjadi pertimbangan. Jika hasil dari analisa aktivitas ini menunjukkan adanya aktivitas yang memiliki nilai NVA, maka penyederhanaan bisa dilakukan dengan tujuan agar waktu yang berjalan bisa semakin cepat.

4.4.2.1 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Hasil analisa pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik akan dijelaskan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
1	Pemohon informasi	Mengisi buku tamu	Setelah sampai di kantor KPU Kota Malang, pemohon informasi mengisi buku tamu	NVA
2	Pemohon informasi	Mengajukan permohonan informasi publik	Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi publik dengan menyerahkan surat tugas jika ada	RVA
3	Pemohon informasi	Menyerahkan surat tugas	Pemohon menyertakan surat tugas	BVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			jika ada kepada petugas desk PPID	
4	Pemohon informasi	Tidak menyertakan surat tugas	Pemohon tidak wajib menyertakan surat tugas untuk mengajukan permohonan	BVA
5	Petugas desk PPID	Mencatat sebagai surat masuk	Petugas desk PPID mencatat informasi surat tugas jika pemohon membawa, jika tidak ada surat tugas maka petugas desk PPID memberikan form pengajuan yang harus diisi oleh pemohon	BVA
6	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID memberikan form yang harus diisi oleh pemohon informasi publik	RVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
7	Pemohon informasi	Mengisi form pengajuan	Pemohon informasi mengisi form pengajuan sesuai dengan format yang telah ditetapkan KPU	RVA
8	Pemohon informasi	Menyerahkan form yang telah diisi dan identitas diri	Pemohon informasi publik menyerahkan form yang telah diisi kepada petugas desk PPID dengan menyertakan fotocopy identitas diri yang masih berlaku	RVA
9	Petugas desk PPID	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID memberitahu tim penghubung bahwa ada permohonan informasi publik masuk dan Petugas desk PPID memberikan form pengajuan kepada tim penghubung PPID	BVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
10	Tim penghubung PPID	Menimbang sifat informasi	Tim penghubung PPID menerima laporan dan menimbang sifat informasi	RVA
11	Tim penghubung PPID	Memberikan jawaban sifat informasi	Tim penghubung PPID memberikan jawaban sifat informasi terhadap permohonan informasi masuk	RVA
12	Petugas desk PPID	Memverikasi permohonan	Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat terbuka, maka dilakukan verifikasi permohonan	RVA
13	Petugas desk PPID	Memproses nomor permohonan informasi	Setelah melakukan verifikasi permohonan, maka selanjutnya petugas desk PPID memproses nomor	RVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			permohonan informasi	
14	Petugas desk PPID	Mempersiapkan surat penolakan	Petugas desk PPID menerima jawaban informasi, jika data bersifat tertutup, maka dilakukan persiapan surat penolakan	BVA
15	Pemohon informasi	Menerima jawaban dan nomor pendaftaran	Pemohon informasi menerima jawaban atas permohonan informasi dan nomor pendaftaran permohonan informasi	BVA

Pada tabel 4.13 merupakan hasil analisa terhadap aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik. Analisa pendataan aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik dilakukan berdasarkan tiga kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Hasil dari dilakukannya analisa pada proses penerimaan permohonan informasi publik yaitu, terdapat 8 aktivitas yang termasuk RVA, 6 aktivitas yang termasuk BVA dan 1 aktivitas yang termasuk NVA. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada aktivitas yang dapat disederhanakan.

4.4.2.2 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Peyusunan Laporan

Hasil analisa pada proses bisnis penyusunan laporan akan dijelaskan pada tabel 4.14 .

Tabel 4.14 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Peyusunan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
1	Tim penghubung PPID	Memproses data terbuka	Tim penghubung PPID memproses data yang bersifat terbuka untuk dimintakan kepada divisi yang bersangkutan	BVA
2	Divisi yang dituju	Menerima informasi permohonan data	divisi yang dituju menerima informasi permohonan data dengan mengecek form yang telah diisi oleh pemohon	BVA
3	Divisi yang dituju	Mencari data yang di *request*	divisi yang dituju melakukan pencarian data yang di *request* oleh pemohon informasi	RVA
4	Divisi yang dituju	Penyerahan data	setelah data ditemukan, maka divisi yang dituju menyerahkan data kepada tim	BVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			penghubung PPID	
5	Divisi yang dituju	Penyerahan melalui email	divisi yang dituju memberikan data melalu *e-mail* jika data yang diminta berupa *softcopy*	BVA
6	Divisi yang dituju	Penyerahan data secara langsung	divisi yang dituju memberikan data secara langsung jika data yang diminta berupa *hardcopy*	BVA
7	Tim penghubung PPID	Mengecek kelengkapan data	tim penghubung PPID menerima data dari divisi yang bersangkutan, lalu mengecek kelengkapan data, jika data belum lengkap maka akan dikembalikan kepada divisi yang dituju untuk kembali melakukan proses pencarian data	RVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
8	Tim penghubung PPID	Menyusun format sesuai request	tim penghubung PPID menyusun format data yang telah lengkap sesuai dengan *request* pemohon informasi	RVA

Pada tabel 4.14 merupakan hasil analisa terhadap aktivitas pada proses penyusunan laporan. Analisa pendataan aktivitas pada proses penyusunan laporan dilakukan berdasarkan tiga kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Hasil dari dilakukannya analisa pada proses penerimaan permohonan informasi publik yaitu, terdapat 3 aktivitas yang termasuk RVA, 5 aktivitas yang termasuk BVA dan tidak ada aktivitas yang termasuk NVA. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada aktivitas yang dapat disederhanakan.

4.4.2.3 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Hasil analisa pada proses bisnis pengesahan laporan akan dijelaskan pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
1	Tim penghubung	Menyerahkan form pengesahan	Tim penghubung PPID menyerahkan form pengesahan laporan permintaan data kepada atasan PPID	BVA
2	Atasan PPID	Mengecek form pengesahan	Atasan PPID menerima form dan mengecek	NVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			form pengesahan. Jika form belum memenuhi persyaratan, maka atasan PPID memberikan revisi dan kemudian dilakukan perbaikan oleh tim penghubung	
3	Atasan PPID	Memberikan Revisi	Jika form pengesahan belum sesuai format atau ada kesalahan dalam penulisan, maka atasan PPID wajib memberikan revisi	BVA
4	Tim Penghubung	Melakukan Perbaikan	Form yang diberi revisi oleh atasan PPID harus segera dilakukan perbaikan oleh petugas desk PPID	BVA
5	Atasan PPID	Memberikan tanda tangan	Atasan PPID menerima form dan mengecek form pengesahan. Jika form memenuhi	BVA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			persyaratan, maka atasan PPID memberikan tanda tangan pengesahan	
6	Atasan PPID	Menyerahkan form pengesahan	Atasan PPID memberikan laporan yang telah disahkan kepada ti penghubung PPID	BVA
7	Tim penghubung PPID	Menyerahkan data dan form pengesahan	Tim penghubung PPID menerima laporan yang telah disahkan oleh atasan PPID dan memberikannYa kepada petugas desk PPID	BVA
8	Petugas desk PPID	Menghubungi pemohon informasi	Petugas desk PPID menerima data dan laporan yang telah disahkan kemudian menghubungi pemohon informasi	BVA
9	Petugas desk PPID	Memberikan data	Petugas desk PPID memberikan data dan form pengesahan untuk ditanda tangani oleh	BVA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
			pemohon informasi	
10	Petugas desk PPID	Menyerahkan Form Pengesahan	Petugas desk PPID memberikan form pengesahan untuk ditanda tangani oleh pemohon informasi	BVA
11	Pemohon informasi	Tanda tangan form pengesahan	Pemohon informasi menandatangani form pengesahan	BVA
12	Petugas desk PPID	Mengarsipkan form pengesahan	Petugas desk PPID mengarsipkan form pengesahan	NVA
13	Pemohon informasi	Menerima form pengesahan	Pemohon informasi menerima form pengesahan	BVA
14	Pemohon informasi	Menerima data	Pemohon informasi menerima data	BVA

Pada tabel 4.14 merupakan hasil analisa terhadap aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik. Analisa pendataan aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik dilakukan berdasarkan tiga kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Hasil dari dilakukannya analisa pada proses penerimaan permohonan informasi publik yaitu, Tidak terdapat aktivitas yang termasuk RVA, 12 aktivitas yang termasuk BVA dan 2 aktivitas yang termasuk NVA. Dapat ditarik kesimpulan nahwa terdapat 2 aktivitas yang dapat disederhanakan.

4.4.2.4 Analisa Aktivitas pada Proses Umpan Balik Laporan

Hasil analisa pada proses bisnis umpan balik laporan akan dijelaskan pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Analisa Aktivitas pada Proses Bisnis Umpan Balik Laporan.

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
1	Pemohon informasi	Mengatakan maksud kedatanngan	Pemohon informasi menyatakan maksud untuk mengajukan pemohonan kelengkapan data	RVA
2	Pemohon informasi	Menunjukkan form pengajuan informasi publik	Pemohon informasi memberikan form pengajuan informasi publik dan nomor pendaftaran informasi kepada petugas desk PPID	RVA
3	Petugas desk PPID	Mengecek data yang belum lengkap	Petugas desk menerima data beserta form yang sudah dimiliki dan nomor pendaftaran informasi serta mengecek keluhan data yang belum lengkap	BVA
4	Petugas desk PPID	Menyerahkan laporan data tidak lengkap	Petugas desk memberikan data yang tidak lengkap kepada tim penghubung	BVA
5	Tim penghubung dan divisi	Melakukan proses penyusunan data	Tim penghubung menginformasikan kepada divisi yang bersangkutan	BVA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Kategori *Task*
	yang bersangkutan		dengan melakukan proses penyusunan laporan	
6	Tim penghubung	Menyerahkan data	Tim penghubung menyerahkan data kepada petugas desk PPID	BVA
7	Petugas desk PPID	Mengecek kelengkapan data	Petugas desk PPID mengecek kelengkapan data yang telah diberikan oleh tim penghubung	BVA
8	Petugas desk PPID	Memberikan data kepada pemohon	Petugas desk PPID memberkan data kepada pemohon informasi	BVA
9	Pemohon informasi	Melakukan pengecekan	Pemohon melakukan pengecekan data yang telah dilengkapi oleh PPID	BVA

Pada tabel 4.16 merupakan hasil analisa terhadap aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik. Analisa pendataan aktivitas pada proses penerimaan permohonan informasi publik dilakukan berdasarkan tiga kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Hasil dari dilakukannya analisa pada proses penerimaan permohonan informasi publik yaitu, terdapat 2 aktivitas yang termasuk RVA, 7 aktivitas yang termasuk BVA dan 0 aktivitas yang termasuk NVA. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada aktivitas yang perlu disederhanakan.

BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS

5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Pada bagian Perancangan Perbaikan proses bisnis ini akan menjelaskan rancangan proses bisnis perbaikan pada divisi PPID KPU Kota Malang yang telah dievaluasi sebelumnya menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dengan tujuan untuk menemukan permasalahan yang ada pada proses bisnis yang sedang berjalan. Hasil dari dilakukannya analisis menggunakan FMEA adalah sebagai dasar pemodelan proses bisnis rekomendasi. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan tujuan untuk memperkecil adanya potensi kesalahan yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang. Terdapat empat proses bisnis pada divisi PPID KPU Kota Malang yang akan dimodelkan proses bisnis rekomendasinya dan akan dijelaskan pada tabel 5.1.

repository.ub.ac.id

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	*Value Added*	Aktivitas Rekomendasi	Jenis *Streamlining*	Keterangan
1	Penerimaan Permohonan Informasi Publik	Menimbang sifat informasi	1	RVA	Menimbang sifat Informasi	*Upgrading*	Membuat sistem informasi yang terintegrasi, yang didalamnya berisi template yang jelas mengenai data mana yang bersifat terbuka dan data mana yang bersifat tertutup.
2	Penerimaan Permohonan Informasi Publik	Memberikan jawaban sifat informasi	1	BVA	Memberikan jawaban sifat informasi	*Upgrading*	Membuat sistem informasi yang terintegrasi, yang didalamnya berisi template yang jelas mengenai data mana yang bersifat terbuka dan data mana yang bersifat tertutup.
3	Umpan Balik Laporan	Mengecek kelengkapan data	1	BVA	Mengecek kelengkapan data	*standardization*	Membuat SOP tentang list dokumen yang tersedia dari masing-masing divisi dan mengarsipkannya sesuai kategori dokumen atau data.
4	Penyusunan Laporan	Mencari data yang di request	1	RVA	Mempersiapkan data yang di *request*	*Upgrading*	Membuat sistem yang terintegrasi untuk setiap divisi mengumpulkan data secara berkala atau jika ada perubahan kepada divisi PPID.

repository.ub.ac.id

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	*Value Added*	Aktivitas Rekomendasi	Jenis *Streamlining*	Keterangan
							Sehingga jika ada permintaan permohonan informasi, divisi PPID dapat mencari data di arsipnya sendiri, dan tidak perlu menghubungi atau menunggu divisi-divisi yang dituju.
5	Penyusunan Laporan	Penyerahan data	1	BVA	Penyerahan data	*Upgrading*	Tim penghubung menyerahkan data berupa *softcopy* kepada petugas desk sehingga jika masih terdapat kekurangan dokumen dapat dlengkapi terlebih dahulu sebelum dokumen di cetak.
6	Penyusunan Laporan	Menyusun format sesuai *request*	1	RVA	Menyusun format sesuai *request* yang telah ditentukan oleh KPU	*standardization*	Membuat aturan atau SOP terkait format data yang akan diberikan pada divisi PPID.
7	Pengesahan Laporan	Menyerahkan data dan form pengesahan	1	BVA	Menyerahkan data dan form pengesahan	*Upgrading*	Tim penghubung menyerahkan data berupa *softcopy* kepada petugas desk sehingga jika masih terdapat kekurangan dokumen dapat dlengkapi terlebih dahulu

repository.ub.ac.id

No	Proses Bisnis	Aktivitas Awal	RPN Rank	*Value Added*	Aktivitas Rekomendasi	Jenis *Streamlining*	Keterangan
							sebelum dokumen di cetak oleh prtugas desk.

5.2 Perbaikan Proses Bisnis

Pada tahapan perbaikan proses bisnis menjelaskan tentang perbaikan proses bisnis pada masing-masing proses bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang dengan mendeskripsikan aktivitas awal, aktivitas yang diubah atau ditambahkan dan aktivitas yang akan dihilangkan pada masing-masing proses bisnis. Proses bisnis yang direkomendasi untuk dilakukan perbaikan adalah empat proses bisnis atau keseluruhan proses bisnis.

5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik akan dijelaskan pada tabel 5.2. Pada proses bisnis ini, direkomenadasikan untuk membuat sistem informasi yang terintegrasi, yang didalamnya berisi template yang jelas mengenai data mana yang bersifat terbuka dan data mana yang bersifat tertutup. Dengan adanya proses rekomendasi tersebut maka menyebabkan terdapat lima aktivitas yang ditambahkan atau diubah dan lima aktivitas yang dihilangkan.

5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Penyusunan Laporan

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis penyusunan laporan akan dijelaskan pada tabel 5.3. Pada proses bisnis penyusunan laporan terdapat proses bisnis rekomendasi berupa sistem yang terintegrasi untuk setiap divisi mengumpulkan data secara berkala atau jika ada perubahan kepada divisi PPID. Sehingga jika ada permintaan permohonan informasi, divisi PPID dapat mencari data di arsipnya sendiri, dan tidak perlu menghubungi atau menunggu divisi-divisi yang dituju. Dengan adanya proses bisnis rekomendasi ini, maka terdapat tiga aktivitas yang ditambahkan atau diubah dan lima aktivitas yang dihilangkan.

5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis pengesahan laporan akan dijelaskan pada tabel 5.4. Pada proses bisnis pengesahan laporan, terdapat proses rekomendasi berupa tim penghubung menyerahkan data berupa *softcopy* kepada petugas desk PPID sehingga jika masih terdapat kekurangan dokumen dapat dlengkapi terlebih dahulu sebelum dokumen di cetak oleh petugas desk PPID. Dengan adanya proses rekomendasi tersebut maka terdapat dua aktivitas yang ditambah dan tiga aktivitas yang dihilangkan.

5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

Rekomendasi perbaikan proses bisnis pada proses bisnis umpan balik laporan akan dijelaskan pada tabel 5.5. Pada proses bisnis umpan balik laporan terdapat proses rekomendasi berupa pembuatan SOP yang berisi tentang list dokumen yang tersedia dari masing-masing divisi dan mengarsipkannya sesuai kategori dokumen atau data. Dengan adanya proses rekomendasi ini, maka

terdapat lima proses yang ditambah atau diubah dan empat proses yang dihilangkan.

repository.ub.ac.id

Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
1.	Membuat sistem informasi yang terintegrasi, yang didalamnya berisi template yang jelas mengenai data mana yang bersifat terbuka dan data mana yang bersifat tertutup.	Mengisi buku tamu	Pemohon informasi	-	-	Mengisi buku tamu	Pemohon informasi
		Mengajukan permohonan informasi publik	Pemohon informasi	Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi dengan mengisi form online yang ada di sistem	Pemohon informasi	-	-
		Mencatat sebagai surat masuk	Petugas desk PPID	-	-	Mencatat sebagai surat masuk	Petugas desk PPID
		Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID	-	-	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID
		Mengisi form pengajuan	Pemohon informasi	Pemohon informasi mengajukan	Pemohon informasi	-	-

repository.ub.ac.id

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
				permohonan informasi dengan mengisi form online yang ada di sistem			
		Menyerahkan form yang telah diisi dan identitas diri	Pemohon informasi	Setelah mengisi form online, pemohon menyerahkan identitas diri dan surat tugas jika ada	Pemohon informasi	-	-
		Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID	-	-	Memberikan form pengajuan	Petugas desk PPID
		Menimbang sifat informasi	Tim penghubung	Menimbang sifat informasi sesuai yang telah ditentukan di sistem	Petugas desk PPID	-	-

repository.ub.ac.id

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
		Memberikan jawaban sifat informasi	Tim penghubung	Menimbang sifat informasi sesuai yang telah ditentukan di sistem	Petugas desk PPID	-	-
		Memproses nomor permohonan informasi	Petugas desk PPID	-	-	Memproses nomor permohonan informasi	Petugas desk PPID

repository.ub.ac.id

Tabel 5.3 Perbaikan Proses Bisnis Penyusunan Laporan

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
1.	Membuat sistem yang terintegrasi untuk setiap divisi mengumpulkan data secara berkala atau jika ada perubahan kepada divisi PPID. Sehingga jika ada permintaan permohonan informasi, divisi PPID dapat mencari data di arsipnya sendiri, dan tidak perlu menghubungi atau menunggu divisi-divisi yang dituju.	-	-	Mengirimkan notifikasi permohonan data	Petugas desk PPID		
		Memproses permintaan data terbuka	Tim penghubung PPID	Memproses data terbuka dengan mencarikan data tersebut di database PPID	Tim penghubung PPID	-	-
		Menerima informasi permohonan data	Divisi yang dituju	-	-	Menerima informasi permohonan data	Divisi yang dituju
		Mencari data yang di *request*	Divisi yang dituju	-	-	Mencari data yang di *request*	Divisi yang dituju
		Penyerahan data secara langsung	Divisi yang dituju	Penyerahan data kepada petugas	Tim penghubung PPID	-	-

repository.ub.ac.id

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
				desk melalui sistem			
		Penyerahan melalui email	Divisi yang dituju	-	-	Penyerahan melalui email	Divisi yang dituju
		Penyerahan data secara langsung	Divisi yang dituju	-	-	Penyerahan data secara langsung	Divisi yang dituju
		Menyusun format sesuai request	Tim penghubung PPID	-	-	Menyusun format sesuai request	Tim penghubung PPID

repository.ub.ac.id

Tabel 5.4 Perbaikan Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
1.	Tim penghubung menyerahkan data berupa *softcopy* kepada petugas desk sehingga jika masih terdapat kekurangan dokumen dapat dlengkapi terlebih dahulu sebelum dokumen di cetak oleh prtugas desk.	Menyerahkan form pengesahan	Tim penghubung PPID	Menyerahkan form pengesahan	Petugas desk PPID	-	-
		Melakukan perbaikan	Tim penghubung PPID	Melakukan perbaikan	Petugas desk PPID	-	-
		Menyerahkan form pengesahan	Atasan PPID	-	-	Menyerahkan form pengesahan	Atasan PPID
		Menyerahkan data dan form pengesahan	Tim penghubung PPID	-	-	Menyerahkan data dan form pengesahan	Tim penghubung PPID
		Menerima form pengesahan	Pemohon informasi	-	-	Menerima form pengesahan	Pemohon informasi

repository.ub.ac.id

Tabel 5.5 Perbaikan Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**	**Aktivitas**	**Aktor**
1.	Membuat SOP tentang list dokumen yang tersedia dari masing-masing divisi dan mengarsipkannya sesuai kategori dokumen atau data.	Menyatakan maksud kedatangan	Pemohon informasi	-	-	Menyatakan maksud kedatangan	Pemohon informasi
		Menyerahkan form pengesahan dan nomor permohonan informasi	Pemohon informasi	Menyebutkan nomor permohonan informasi	Pemohon informasi	-	-
		Menunjukkan form pengajuan informasi publik	Pemohon informasi	Menyebutkan nomor pemohonan informasi publik	Pemohon informasi	-	-
		-	-	Mengecek form online sesuai nomor permohonan yang telah	Petugas desk PPID	-	-

repository.ub.ac.id

				disebutkan pemohon			
		Mengecek data yang tidak lengkap	Petugas desk PPID	Menyebutkan informasi yang belum lengkap	Pemohon informasi	-	-
		Menyerahkan laporan data tidak lengkap	Petugas desk PPID	Mengirim pengajuan permohonan kelengkapan data kepada tim penghubung PPID	Petugas desk PPID	-	-
		Menghubungi divisi yang dituju	Tim penghubung PPID	-	-	Menghubungi divisi yang dituju	Tim penghubung PPID
		-	-	Memproses pengajuan kelengkapan data	Tim penghubung PPID	-	-
		Melengkapi laporan	Divisi yang dituju	-	-	Melengkapi laporan	Divisi yang dituju
		Menyerahkan data	Divisi yang dituju	-	-	Menyerahkan data	Divisi yang dituju
		Melakukan pengecekan	Pemohon informasi	Menerima data	Pemohon informasi	-	-

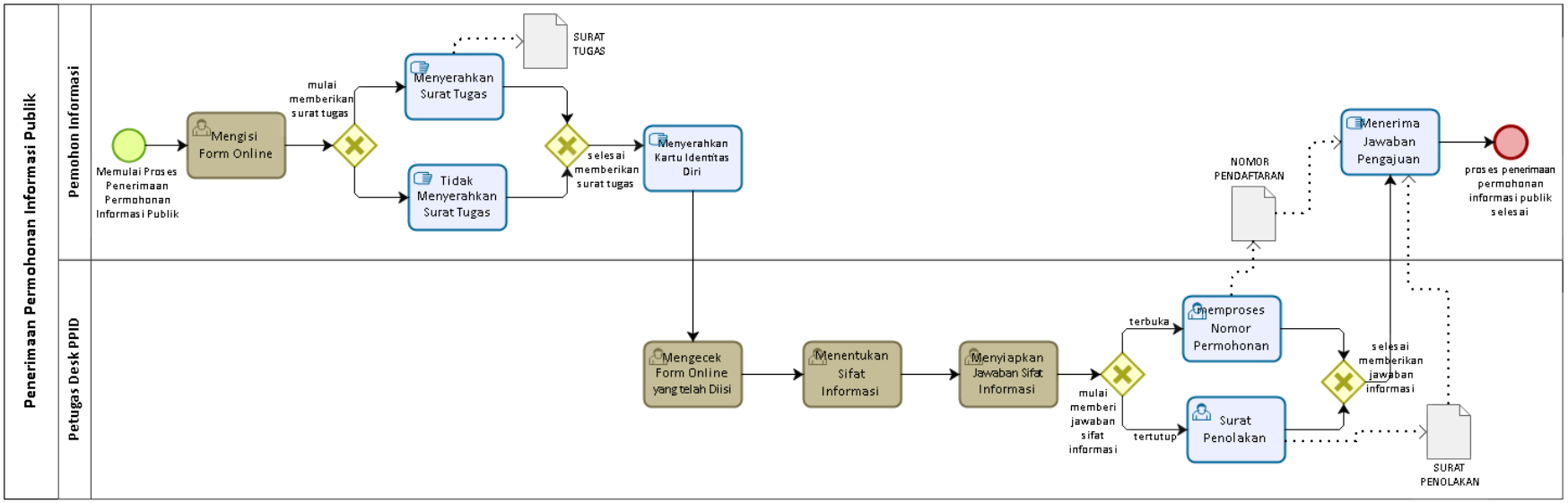
5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi

5.3.1 Penerimaan Permohonan Informasi Publik

1. Deskripsi Proses Bisnis
   Pada proses ini, merupakan proses awal dimulainya proses permohonan informasi publik, pemohon informasi datang ke kantor KPU Kota Malang dan menemui divisi PPID, kemudian pemohon mengajukan permohonan informasi dengan mengisi form online yang ada di desk PPID. Form tersebut hanya dapat diakses di desk PPID, setelah mengisi form permohonan informasi publik secara online, maka selanjutnya pemohon informasi menyerahkan surat tugas jika ada, tetapi jika tidak menyertakan surat tugas maka pemohon tetap dapat mengajukan permohonan informasi publi dan fotokopi identitas diri yang masih berlaku. Setelah itu, petugas desk mengecek form online yang telah diisi oleh pemohon informasi secara online. Jika form telah diisi dengan benar, maka selanjutnya petugas desk menimbang sifat informasi yang telah ditentukan sebelumnya oleh tim penghubung PPID di dalam sistem. Terdapat dua sifat informasi yang ada di KPU Kota Malang, informasi pertama yaitu informasi yang bersifat terbuka yang berarti dapat diajukan permohonan informasi dan informasi yang bersifat tertutup, yaitu informasi yang tidak dapat dimohon oleh pemohon informasi. Informasi yang bersifat terbuka tetap diperlukan seleksi data oleh pihak divisi PPID sebelum diberikan kepada masyarakat. Informasi yang bersifat terbuka diproses untuk diberikan nomor permohonan sedangkan informasi yang bersifat tertutup akan segera dibuatkan surat penolakan. Setelah itu pemohon informasi menerima jawaban permohonan informasi publik. Output yang dihasilkan dari proses ini adalah jawaban untuk pemohon informasi mengenai informasi yang di-*request.*

2. Alur Proses Bisnis
   1) Pemohon informasi mengajukan permohonan informasi publik dengan mengisi form online yang telah disediakan oleh divisi PPID KPU Kota Malang
   2) Pemohon informasi menyerahkan surat tugas jika ada
   3) Pemohon informasi tidak menyertakan surat tugas
   4) Pemohon informasi menyerahkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku
   5) Petugas desk PPID mengecek form yang telah diisi oleh pemohon informasi secara online
   6) Petugas desk PPID menentukan sifat informasi sesuai yang telah ditetapkan oleh tim penghubung PPID pada sistem
   7) Petugas desk PPID menyiapkan jawaban informasi
   8) Informasi yang bersifat terbuka maka disiapkan nomor permohonan
   9) Informasi yang bersifat tertutup, maka disiapkan surat penolakan
   10) Pemohon informasi menerima jawaban pemohonan informasi publik.

3. Diagram BPMN Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Pemohonan Informasi Publik



Gambar 5.1 Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Permohonan Informasi Publik

4. Deskripsi Task Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Tabel 5.6 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Pemohon Informasi	Mengisi Form Online	Pemohon Informasi datang ke divisi PPID KPU Kota Malang lalu mengisi form online di desktop PPID	-	10 Menit	User Task
2	Pemohon informasi	Menyerahkan surat tugas	Pemohon informasi menyerahkan surat tugas jika ada	Surat tugas	2 menit	Manual task
3	Pemohon informasi	Tidak menyerahkan surat tugas	Pemohon informasi tidak menyerahkan surat tugas,	-	30 detik	Manual task
4	Pemohon Informasi	Menyerahkan Kartu Identitas Diri	Setelah pemohon mengisi form online, pemohon menyerahkan surat tugas jika ada dan menyerahkan identitas diri yang masih berlaku	-	2 Menit	Manual Task
5	Petugas Desk PPID	Mengecek Form Online yang telah diisi	Petugas desk PPID mengecek form online yang telah diisi oleh pemohon informasi	-	5 Menit	User Task
6	Petugas Desk PPID	Menentukan Sifat Informasi	Data yang diminta oleh pemohon ditentukan sifat informasinya	-	5 Menit	User Task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7	Petugas Desk PPID	Menyiapkan Jawaban Sifat Informasi	setelah ditentukan sifat informasinya, petugas desk menyiapkan jawaban sifat informasi.	-	5 Menit	User Task
8	Petugas Desk PPID	Memproses Nomor Pemohonan	Informasi yang bersifat terbuka, dibuatkan nomor permohonan oleh petugas desk PPID	Nomor Pendaftaran	2 Menit	User Task
9	Petugas Desk PPID	Menyiapkan Surat Penolakan	Informasi yang bersifat tertutup, dibuatkan surat penolakan oleh petugas desk PPID	Surat Penolakan	5 Menit	User Task
10	Pemohon Informasi	Menerima Jawaban Pengajuan	Pemohon menerima jawaban pengajuan permohonan informasi publik. Jika bersifat terbuka maka menerima nomor permohonan, jika bersifat tertutup maka pemohon mendapatkan jawaban berupa surat penolakan.	Nomor Pendaftaran atau Surat Penolakan	5 Menit	Manual Task

5.3.2 Penyusunan Laporan

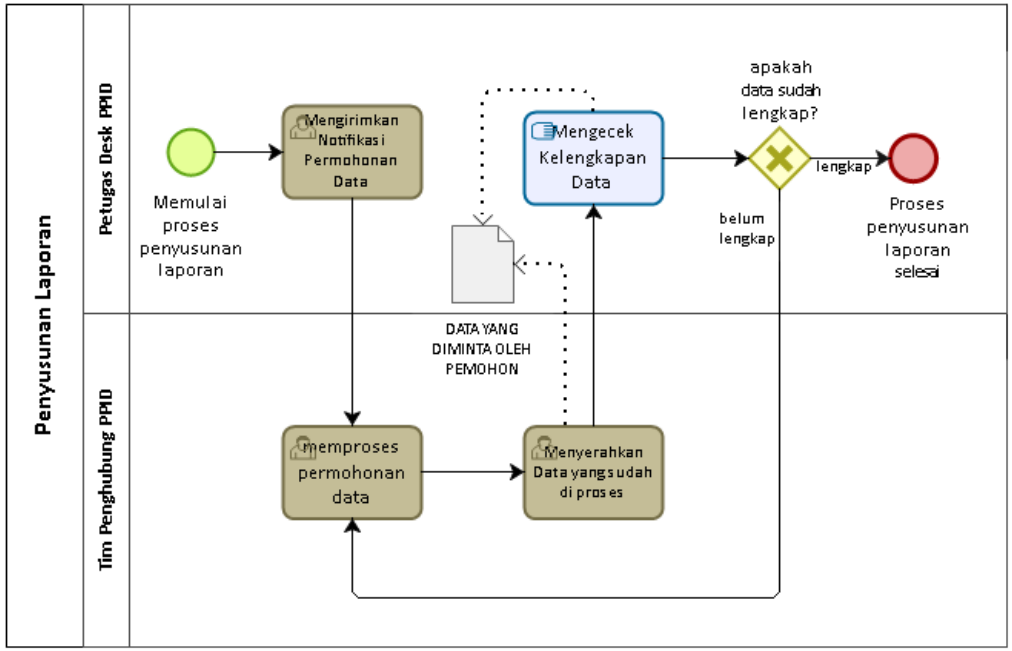
1. Deskripsi Proses Bisnis
   Data yang bersifat terbuka yang telah ditentukan di proses pemohonan informasi publik, diproses oleh petugas desk PPID dengan mengirimkan notifikasi pemohonan *request* data kepada tim penghubung PPID. Selanjutnya, tim penghubung PPID memproses permohonan informasi dengan mencarikan data yang telah ada di database sistem divisi PPID

yang terintegrasi dengan masing-masing divisi yang ada di KPU Kota Malang. Tim penghubung PPID menyerahkan data kepada petugas desk PPID melalui sistem dan kemudian setelah diterima oleh petugas desk PPID, dilakukan pengecekan kelengkapan data. Output yang dihasilkan pada proses ini adalah data yang di-*request* oleh pemohon informasi.

2. Alur Proses Bisnis
    1) Tim penghubung PPID menerima pemberitahuan permohonan data yang dikirimkan oleh petugas desk PPID.
    2) Tim penghubung PPID memproses permohonan informasi dengan mencarikan data yang di-*request* di database sistem yang dimiliki oleh divisi PPID
    3) Tim penghubung PPID menyerahkan data kepada petugas desk PPID melalui sistem
    4) Petugas desk mengecek kelengkapan dan kesesuaian data yang di-*request*

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan



Gambar 5.2 Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan

4. Deskripsi Task Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan

Tabel 5.7 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Penyusunan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Petugas Desk PPID	Mengirimkan Pemberitahuan Permohonan Data	Permohonan data yang bersifat terbuka langsung diproses oleh petugas desk PPID dengan mengirimkan pemberitahuan permohonan data masuk pada tim penghubung PPID	-	5 Menit	User Task
2	Tim Penghubung PPID	Memproses permohonan data	Setelah menerima pemberitahuan terhadap permohonan informasi, maka tim penghubung memproses permohonan data dengan melakukan pencarian data di database yang dimiliki oleh divisi PPID	-	20 Menit	User Task
3	Tim Penghubung PPID	Menyerahkan Data yang sudah di Proses	Data yang sudah selesai diproses diberikan kepada petugas desk PPID melalui sistem yang terhubung dengan desk PPID	-	5 Menit	User Task
4	Petugas Desk PPID	Mengecek Kelengkapan Data	Petugas desk PPID menerima data ayng dikirimkan oleh tim penghubung dan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan data	-	10 Menit	Manual Task

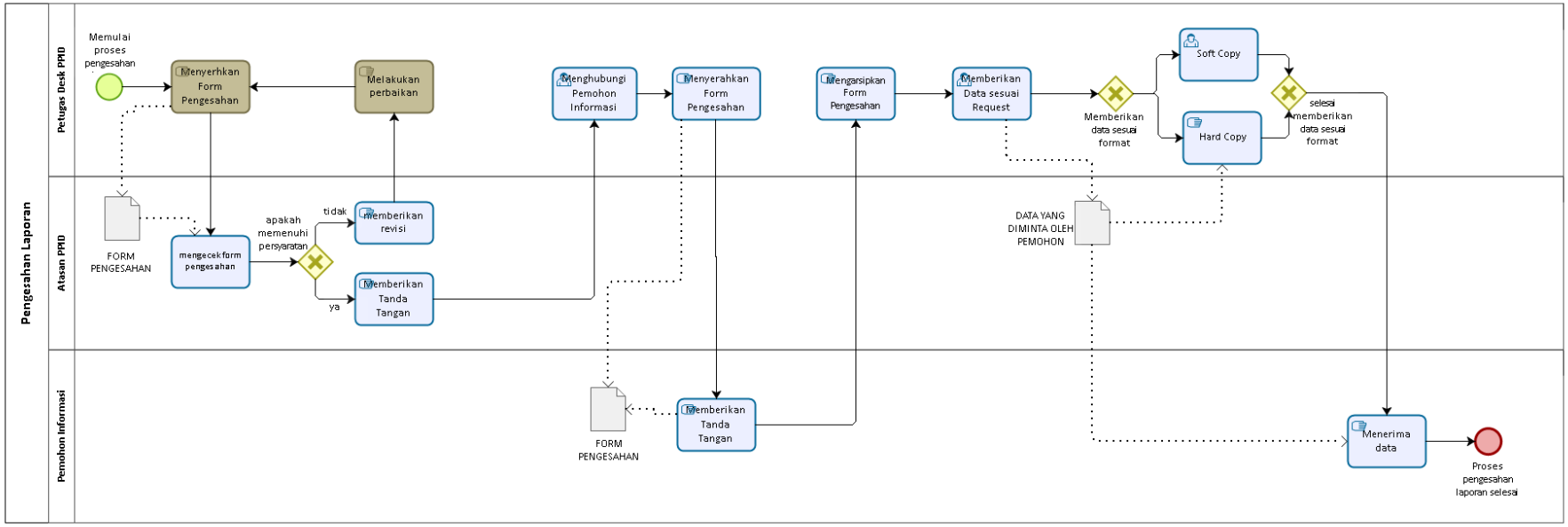
5.3.3 Pengesahan Laporan

1. Deskripsi Proses Bisnis
   Data yang sudah di proses dan sudah siap untuk diberikan kepada pemohon informasi, dibuatkan form pengesahan. Selanjutnya, petugas desk PPID menyerahkan laporan pengesahan kepada atasan PPID untuk di cek dan disahkan dengan diberikan tanda tangan. Setelah disahkan maka petugas desk PPID kemudian menghubungi pemohon informasi. Pemohon informasi diberikan form pengesahan untuk ditanda tangani. Petugas desk memberikan data sesuai dengan format yang diminta oleh pemohon, jika hardcopy maka data akan dicetak, jika *softcopy* maka data dikirim melalui e-mail. Setelah itu dikembalikan lagi pada petugas desk PPID dan kemudian form pengesahan diarsipkan oleh petugas desk PPID. Output dari proses ini adalah adanya laporan pengesahan permohonan informasi publik dan pemohon informasi mendapatkan data yang di-*request*.

2. Alur Proses Bisnis
   1) Petugas desk PPID menyerahkan laporan pengesahan kepada atasan PPID
   2) Atasan PPID mengecek form pengesahan
   3) Jika form pengesahan, tidak sesuai format atau terdapat kesalahan maka, atasan PPID memberikan revisi form pengesahan
   4) Petugas PPID melakukan perbaikan form pengesahan
   5) Atasan PPID mengesahkan laporan yang sudah sesuai dengan persyaratan dengan memberikan tanda tangan.
   6) Petugas desk PPID menghubungi pemohon informasi
   7) Petugas desk PPID menyerahkan laporan pengesahan untuk diberikan tanda tangan oleh pemohon informasi.
   8) Pemohon informasi memberikan tanda tangan di form pengesahan
   9) Petugas desk PPID mengarsipkan form pengesahan yang telah diberikan tanda tangan oleh pemohon
   10) Petugas desk PPID memberikan data sesuai dengan format yang diminta oleh pemohon,
   11) Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *softcopy*
   12) Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *hardcopy*
   13) Pemohon informasi menerima data yang di-*request.*

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan



Gambar 5.3 Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan

4. Deskripsi Task Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan

Tabel 5.8 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Pengesahan Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Petugas Desk PPID	Menyerahkan Laporan Pengesahan	Petugas desk PPID memproses form pengesahan terhadap data yang telah siap diberikan kepada pemohon. Form pengesahan diberikan kepada atasan PPID	Form pengesahan	10 Menit	Manual Task
2	Atasan PPID	Mengecek form pengesahan	Atasan PPID menerima form pengesahan yang diberikan oleh petugas desk PPID, kemudia melakukan pengecekan terhadap form pengesahan	-	4 Menit	Manual task
3	Atasan PPID	Memberikan revisi	Form pengesahan yang tidak sesuai format divisi PPID KPU Kota Malang dan terdapat kesalahan akan diberikan revisi oleh atasan PPID	Form pengesahan	3 Menit	Manual task
4	Petugas desk PPID	Melakukan perbaikan	Petugas desk PPID menerima revisi form pengesahan dan melakukan perbaikan	Form pengesahan	7 Menit	User Task
5	Atasan PPID	Memberikan Tanda Tangan	Jika form pengesahan sudah sesuai dengan yang ditentukan oleh divisi PPID KPU Kota Malang, maka akan disahkan oleh atasan PPID dengan memberikan tanda tangan	Form pengesahan	2 Menit	Manual Task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6	Petugas Desk PPID	Menghubungi Pemohon Informasi	Petugas desk PPID menghubungi pemohon informasi setelah form pengesahan telah disahkan oleh atasan PPID	-	3 Menit	User Task
7	Petugas Desk PPID	Menyerahkan Laporan Pengesahan	Setelah menemui pemohon informasi, maka petugas desk PPID menyerahkan laporan pengesahan kepada pemohon informasi untuk diberikan tanda tangan	Form pengesahan	2 Menit	Manual Task
8	Pemohon Informasi	Memberikan Tanda Tangan	Pemohon informasi memberikan tanda tangan pada form pengesahan yang di	Form pengesahan	2 Menit	Manual Task
9	Petugas desk PPID	Mengarsipkan form pengesahan	Form pengesahan yang telah diberi tanda tangan oleh pemohon informasi berarti sudah lengkap dan kemudian perlu diarsipkan	-	2 Menit	Manual Task
10	Petugas Desk PPID	Memberikan Data sesuai Request	Petugas desk PPID memberikan data sesuai di-*request* oleh pemohon informasi	Data yang diminta	10 Menit	User Task
11	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-request oleh pemohon adalah *softcopy*	Data yang diminta	5 menit	User task
12	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena	Data yang diminta	15 menit	Manual task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			yang di-request oleh pemohon adalah hardcopy			
13	Pemohon Informasi	Menerima Data	Pemohon informasi menerima data sesuai yang di-*request*	Data yang diminta	2 Menit	Manual Task

5.3.4 Umpan Balik Laporan

1. Deskripsi Proses Bisnis
   Jika data yang telah diterima oleh pemohon informasi dirasa kurang lengkap atau ada yang terlewat, maka pemohon dapat mengajukan umpan balik kepada divisi PPID KPU Kota Malang. Pemohon informasi datang ke divisi PPID di kantor KPU Kota Malang, kemudian pemohon informasi menyebutkan nomor permohonan informasi yang telah diberikan pada proses penerimaan permohonan informasi. Selanjutnya petugas desk PPID mengecek form pemohonan yang ada di sistem sesuai dengan nomor yang telah disebutkan oleh pemohon informasi. Selanjutnya, petugas desk PPID mengirimkan notifikasi kepada tim penghubung PPID bahwa terdapat data yang belum lengkap. Tim penghubung PPID menerima notifikasi umpan balik dan memproses data yang belum lengkap. Setelah data dilengkapi oleh tim penghubung PPID, data dikirimkan kepada petugas desk PPID melalui sistem dan kemudian data diterima oleh petugas desk dan dilakukan pengecekan serta dikonfirmasi pada pemohon informasi, jika sudah lengkap maka data diberikan kepada pemohon informasi sesuai dengan format yang diminta. Output dari proses ini pemohon informasi mendapatkan kelengkapan data.

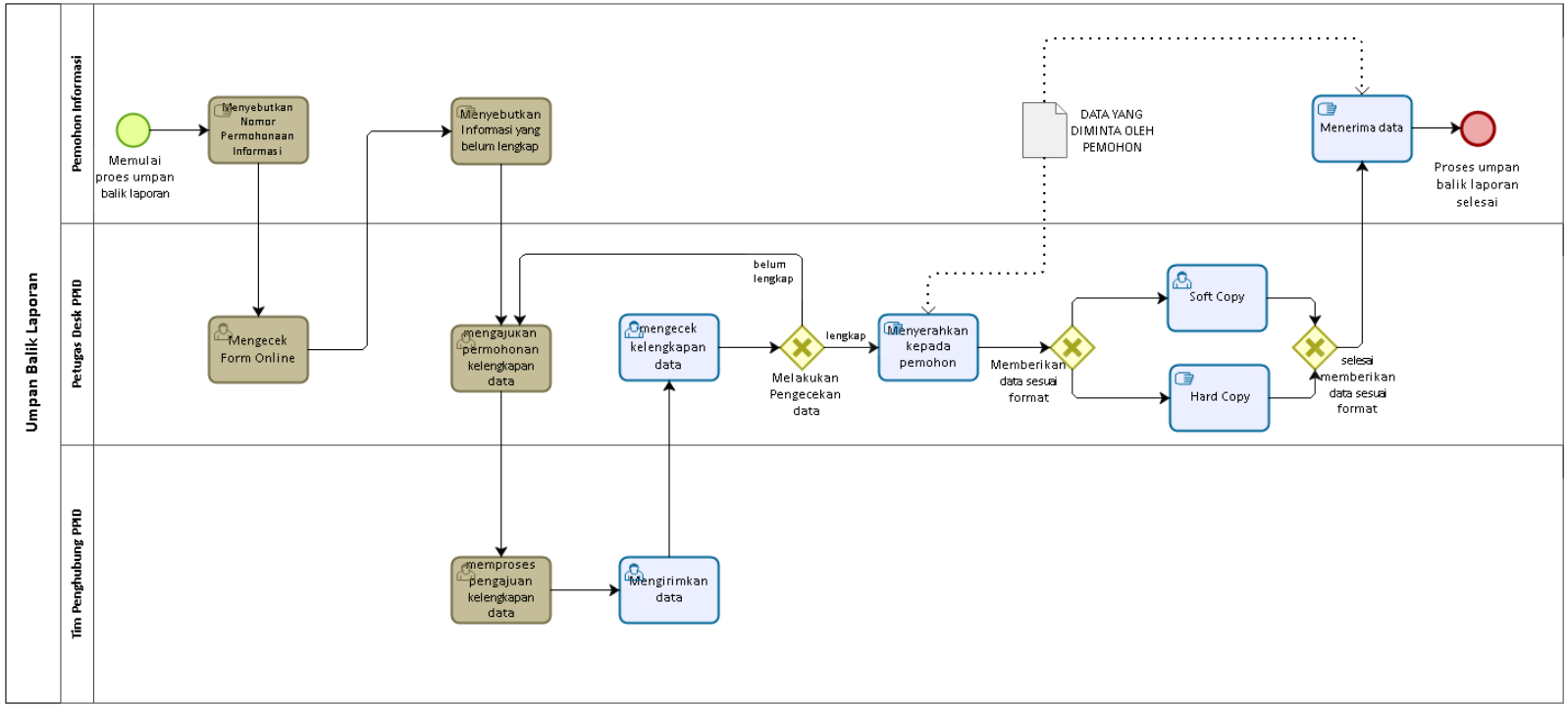
2. Alur Proses Bisnis
   1) Pemohon informasi menyebutkan nomor permohonan informasi
   2) Petugas desk PPID mengecek form permohonan secara online sesuai dengan nomor pemohonan yang telah disebutkan oleh pemohon informasi.
   3) Pemohon informasi menjelaskan data yang belum lengkap
   4) Petugas desk PPID mengirimkan notifikasi kepada tim penghubung PPID bahwa terdapat data yang kurang lengkap
   5) Tim penghubung PPID memproses data yang belum lengkap
   6) Tim penghubung mengirimkan data pada petugas desk PPID melalui sistem

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

7) Petugas desk PPID mengecek data yang diterima dan mengkonfirmasikan kepada pemohon informasi
8) Petugas desk PPID menyerahkan data kepada pemohon informasi
9) Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *softcopy*
10) Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *hardcopy*
11) Pemohon informasi menerima data yang di-*request.*

repository.ub.ac.id

3. Diagram BPMN Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan



Gambar 5.4 Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan

4. Deskripsi Task Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan

Tabel 5.9 Deskripsi *Task* Proses Bisnis Rekomendasi Umpan Balik Laporan

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Pemohon Informasi	Menyebutkan nomor permohonan informasi	Pemohon informasi datang ke kantor KPU dan menemui divisi PPID dan menyebutkan nomor permohonan informasi yang diberikan pada proses penerimaan permohonan informasi	-	3 Menit	Manual Task
2	Petugas Desk PPID	Mengecek Form Online	Petugas desk PPID memasukkan nomor yang disebutkan oleh pemohon kedalam sistem kemudian dapat memunculkan form online. Kemudian petugas desk PPID mengecek form online	-	5 Menit	User Task
3	Pemohon Informasi	Menyebutkan data yang belum lengkap	Pemohon informasi menyebutkan data yang belum lengkap	-	10 Menit	Manual Task
4	Petugas Desk PPID	Mengajukan Permohonan Kelengkapan data	Petugas desk PPID mencatat data yang belum lengkap lalu memberikan informasi pengajuan kelengkapan data kepada tim penghubung PPID	-	4 Menit	User Task

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
5	Tim Penghubung PPID	Memproses pengajuan kelengkapan data	Tim penghubung PPID menerima informasi pengajuan kelengkapan data lalu memproses pengajuan	-	20 Menit	User Task
6	Tim Penghubung PPID	Mengirimkan data	Data yang telah dilengkapi kemudian dikirimkan kepada petugas desk PPID melalui sistem yang terintegrasi	-	5 Menit	User Task
7	Petugas Desk PPID	Mengecek kelengkapan data	Petugas desk PPID mengecek kelengkapan data yang telah dikirimkan oleh tim penghubung PPID	Data yang dilengkapi	10 Menit	User Task
8	Petugas Desk PPID	Menyerahkan kepada pemohon informasi	Data yang telah dicek kemudian diberikan pada pemohon informasi	-	10 Menit	Manual Task
9	Petugas Desk PPID	Menyerahkan data *softcopy*	Petugas desk PPID memberikan data melalui *e-mail* karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *softcopy*	Data yang diminta	5 menit	User task
10	Ppetugas Desk PPID	Menyerahkan data *hardcopy*	Petugas desk PPID memberikan data yang dicetak karena yang di-*request* oleh pemohon adalah *hardcopy*	Data yang diminta	15 menit	Manual task
11	Pemohon Informasi	Menerima Data	Pemohon informasi menerima data	Data yang diminta	2 Menit	Manual Task

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Aktor	*Task*	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
			sesuai yang di-request			

BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

Dalam bab ini, menjelaskan simulasi proses bisnis yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang. Simulasi proses bisnis yang dilakukan adalah proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, penyusunan laporan, pengesahan laporan dan umpan balik laporan. Pada keempat proses bisnis tersebut akan dibandingkan hasil waktu dari proses bisnis yang ada saat ini (as-is) dan proses bisnis rekomendasi (to-be). Proses bisnis rekomendasi dibuat berdasarkan dari identifikasi yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

6.1 Simulasi Proses Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Simulasi proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, dilakukan pada *time analysis.* Pada masing-masing task dilakukan identifikasi waktu menggunakan distribusi normal, *tiagular* dan *uniform*. Waktu didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak divisi PPID KPU Kota Malang.

6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik (*As-Is*)

Proses simulasi saat ini (*as-is)* pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.1.

6.1.1.1 Hasil Simulasi *Time Analysis*

Tabel 6.1 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Penerimaan Permohonan Informasi Publik	*Process*	12	12	82,34	99,36	90,61	1087,36
2	Memulai Proses Penerimaan Permohonan Informasi	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	Mengisi Buku Tamu	*Task*	12	12	3,09	4,89	3,90	46,81

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
4	Mengajukan Permohonan Informasi	*Task*	12	12	3,29	8,07	6,24	74,98
5	Mulai Memproses Surat Tugas	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
6	Tidak Menyertakan Surat Tugas	*Task*	5	5	1	1	1	5
7	Menyertakan Surat Tugas	*Task*	7	7	2	2	2	14
8	Mencatat Sebagai Surat Masuk	*Task*	7	7	3,48	4,96	4,24	29,74
9	Selesai Memproses Surat Tugas	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
10	Memberikan Form Pengajuan	*Task*	12	12	2	2	2	24
11	Mengisi Form Pengajuan	*Task*	12	12	10,19	14,44	12,21	146,53
12	Menyerahkan Form Yang Telah Diisi Dan Identitas Diri	*Task*	12	12	2,06	2,99	2,59	31,13
13	Memberikan Form Pengajuan	*Task*	12	12	10,12	14,25	12,15	145,81
14	Menimbang Sifat Informasi	*Task*	12	12	15,30	18,82	16,76	201,16
15	Menentukan Sifat Informasi	*Task*	12	12	8,12	9,95	9,14	109,68

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
16	Memulai Penentuan Sifat Data	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
17	Memverikasi Permohonan	*Task*	7	7	10,38	14,97	13,20	92,42
18	Memproses Nomor Permohonan Informasi	*Task*	7	7	10,41	14,45	12,20	85,44
19	Mempersiapkan Surat Penolakan	*Task*	5	5	10,30	13,92	11,32	56,62
20	Penentuan Sifat Data Selesai	*Gateway*	12	12				
21	Menerima Jawaban Dan Nomor Pendaftaran	*Task*	12	12	2	2	2	24
22	Proses Penerimaan Permohonan Informasi Selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.1 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis permohonan informasi publik yang terjadi saat ini (*as-is)* berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is)* penerimaan permohonan informasi publik pada divisi PPID memerlukan waktu selama 1 jam 30 menit 36 detik.

6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik (*To-Be*)

Proses simulasi rekomendasi (*to-be)* pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi

divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.2.

6.1.2.1 Hasil Simulasi *Time Analysis*

Tabel 6.2 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Penerimaan Permohonan Informasi Publik	*Process*	12	12	27.79	33.98	31.29	375.54
2	Memulai Proses Penerimaan Permohonan Informasi Publik	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	Mengisi Form Online	*Task*	12	12	8.04	9.88	9.16	109.99
4	mulai memberikan surat tugas	*Gateway*	12	12				
5	Menyerahkan Surat Tugas	*Task*	5	5	2	2	2	10
6	Tidak Menyerahkan Surat Tugas	*Task*	7	7	0.31	0.49	0.40	2.86
7	selesai memberikan surat tugas	*Gateway*	12	12	-	-	-	
8	Menyerahkan Kartu Identitas Diri	*Task*	12	12	2	2	2	24
9	Mengecek Form Online yang telah Diisi	*Task*	12	12	2.87	5.27	3.61	43.34

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
10	Menentukan Sifat Informasi	*Task*	12	12	3.32	4.82	4.18	50.22
11	Menyiapkan Jawaban Sifat Informasi	*Task*	12	12	3.09	4.76	3.80	45.62
12	mulai memberi jawaban sifat informasi	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
13	memproses Nomor Permohonan	*Task*	5	5	1.13	1.39	1.28	6.44
14	Surat Penolakan	*Task*	7	7	3.47	4.59	4.17	29.20
15	selesai memberikan jawaban informasi	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
16	Menerima Jawaban Pengajuan	*Task*	12	12	3.89	5.59	4.48	53.83
17	proses penerimaan permohonan informasi publik selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.2 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi (*to-be)* penerimaan permohonan informasi publik berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi (*to-be)* penerimaan permohonan informasi publik pada divisi PPID memerlukan waktu selama 30 menit 17 detik.

6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Tabel 6.3 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Permohonan Informasi Publik

Process Validation & Time Analysis	***As-Is***	***To-Be***	**Selisih Waktu**	**Peningkatan (%)**
Min. Time	1h 22m 20s	27m 47s	54m 33s	66.25
Max. Time	1h 39m 21s	33m 58s	1h 5m 22s	65.80
Avg. Time	1h 30m 36s	31m 17s	59m 19s	65.47

Pada tabel 6.3 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik. Setelah dilakukan simulasi, didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 1 jam 30 menit 36 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be)* hanya memerlukan waktu sebesar 31 menit 17 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 59 menit 19 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 65.47%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengganti beberapa aktivitas sehingga menjadi lebih singkat dan memerlukan sedikit waktu. Aktivitas tersebut yaitu :

1) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh pemohon informasi yaitu, proses mengisi buku tamu dan proses mengajukan permohonan informasi. Kedua aktivitas tersebut direkomendasikan untuk diganti dengan aktivitas megisi form online yang telah disediakan di sistem yang ada di divisi PPID KPU Kota Malang.

2) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu, mencatat sebagai surat masuk. Aktivitas tersebut dapat dihilangkan karena jika pemohon menyertakan surat masuk, maka surat tersebu dapat langsung diarsipkan karena pada form online telah tersedia pilihan untuk menyertakan surat.

3) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu, memberikan form pengajuan kepada pemohon informasi dan aktivitas mengisi form pengajuan yang dilakukan oleh pemohon informasi dikarenakan form pengajuan permohonan informasi telah tersedia secara online dan telah diisi oleh pemohon di awal proses bisnis.

4) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu memberikan form permohonan informasi kepada tim penghubung PPID dan mengganti aktivitas tersebut dengan aktivitas mengecek form online yang telah diisi oleh pemohon.

5) Menghilangkan aktivitas menimbang sifat informasi dan memberikan jawaban sifat informasi. Aktivitas tersebut digantikan aktornya yang awalnya dilakukan oleh tim penghubung PPID digantikan oleh petugas desk PPID.

6) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu, menyiapkan jawaban sifat informasi. Aktivitas tersebut tidak diperlukan karena jika informasi bersifat terbuka maka secara langsung petugas desk akan memberikan nomor permohonan informasi.

6.2 Simulasi Proses Penyusunan Laporan

Simulasi proses bisnis penyusunan laporan, dilakukan pada *time analysis.* Pada masing-masing task dilakukan identifikasi waktu menggunakan distribusi normal, *tiagular* dan *uniform*. Waktu didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak divisi PPID KPU Kota Malang.

6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan (*As-Is*)

Proses simulasi saat ini (*as-is)* pada proses bisnis penyusunan laporan dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.2.

6.2.1.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As-Is*)

Tabel 6.4 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Penyusunan Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Penyusunan Laporan	*Process*	12	12	5831,98	23503,44	11241,78	134901,36
2	Memulai Proses Penyusunan Laporan	*Start event*	12		-	-	-	-
3	Memproses Permintaan Data Terbuka	*Task*	12	12	1440	1440	1440	17280

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
4	Menerima Informasi Permohonan Data	*Task*	12	12	1440	1440	1440	17280
5	Pencarian Data Yang Di Request	*Task*	34	34	2880	2880	2880	97920
6	Penyerahan Data	*Task*	34	34	20,06	29,97	24,77	842,37
7	Penyerahan Data Dimulai	*Gateway*	34	34	-	-	-	-
8	Melalui Email	*Task*	13	13	8,32	9,82	9,12	118,60
9	Penyerahan Secara Langsung	*Task*	21	21	15,24	19,87	17,37	364,91
10	Penyerahan Data Selesai	*Gateway*	34	34	-	-	-	-
11	Mengecek Kelengkapan Data	*Task*	34	34	22,01	29,75	25,96	882,78
12	Apakah Sudah Lengkap?	*Gateway*	34	34	-	-	-	-
13	Menyusun Format Sesuai Request	*Task*	12	12	15,64	19,47	17,72	212,69
14	Proses Penyusunan Laporan Selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.4 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis penyusunan laporan yang terjadi saat ini (*as-is)* berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis*

yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is)* penyusunan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 7 hari 19 jam 21 menit 46 detik.

6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan (*To-Be*)

Proses simulasi rekomendasi (*to-be)* pada proses bisnis penyusunan laporan dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.5.

6.2.2.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi (*To-Be*)

Tabel 6.5 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Penyusunan Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Penyusunan Laporan	*Process*	12	12	31.29	124.24	59.06	708.72
2	Memulai proses penyusunan laporan	*Start event*	12		-	-	-	-
3	Mengirimkan Notifikasi Permohonan Data	*Task*	12	12	3.14	4.50	4.10	49.20
4	memproses permohonan data	*Task*	22	22	15.33	19.50	17.66	388.72
5	Menyerahkan Data yang sudah di proses	*Task*	22	22	3.24	4.94	3.95	87.03
6	Mengecek Kelengkapan Data	*Task*	22	22	6.87	9.77	8.35	183.76
7	apakah data sudah lengkap?	*Gateway*	22	22	-	-	-	-
8	Proses penyusunan	*End event*	12	-	-	-	-	-

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
	laporan selesai							

Pada tabel 6.5 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi (*to-be)* penyusunan laporan berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi (*to-be)* penyusunan laporan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 31 menit 17 detik.

6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan

Tabel 6.6 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Penyusunan Laporan

Process Validation & Time Analysis	*As-Is*	*To-Be*	Selisih Waktu	Peningkatan (%)
Min. Time	4d 1h 11m 58s	31m 17s	96h 40m 41s	99.46
Max. Time	16d 7h 43m 26s	2h 4m 14s	16d 5h 39m 12s	99.47
Avg. Time	7d 16h 21m 46s	59m 3s	7d 18h 22m 43s	99.47

Pada tabel 6.6 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis penyusunan laporan. Setelah dilakukan simulasi, didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis penyusunan laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 7 hari 16 jam 21 menit 46 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be)* hanya memerlukan waktu sebesar 59 menit 3 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 7 hari 18 jam 22 menit 43 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 99.47%. peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan mengganti beberapa aktivitas sehingga menjadi lebih singkat dan memerlukan sedikit waktu. Pada proses *as-is,* jika terdapat permohonan informasi masuk maka tim penghubung PPID akan memproses permohonan dengan mencarikan data di masing-masing divisi yang dituju yang memerlukan waktu sampai beberapa hari. Tetapi pada proses rekomendasi (*to-be),* aktivita tersebut dihilangkan dengan membuat peraturan baru di internal divisi PPID yaitu, setiap divisi wajib melaporkan data secara berkala atau jika terdapat perubahan data

sebelum waktu yang ditentukan untuk melaporkan data kepada tim penghubung PPID. Dengan adanya proses tersebut maka terdapat beberapa aktivitas yang dapat diganti sehingga dapat mempersingkat waktu berjalannya proses bisnis. Aktivitas tersebut yaitu :

1) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh divisi yang dituju yaitu menerima informasi permohonan data. Aktivitas tersebut dihilangkan karena petugas desk PPID yang mengirimkan notifikasi permohonan data masuk kepada tim penghubung PPID.
2) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh divisi yang dituju yaitu mencari data yang di-*request.*. Aktivitas tersebut dihilangan karena pada proses bisnis rekomendasi, data dikelola oleh tim penghubung PPID. Maka yang memproses data adalah tim penghubung PPID dan tidak melibatkan divisi yang dituju.
3) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh divisi yang dituju yaitu penyerahan data kepada tim penghubung PPID melalui email atau penyerahan secara langsung. Aktivitas tersebut dihilangkan karena data yang telah dikelola oleh tim penghubung PPID diserahkan kepada petugas desk PPID secara online melalui sistem yang saling terintegrasi antara keduanya. Data tersebut dikirim secara online dengan maksud jika pada aktivitas pengecekan terdapat data yang kurang lengkap, maka dapat dilengkapi secara langsung tanpa perlu mencetak ulang.

6.3 Simulasi Proses Pengesahan Laporan

Simulasi proses bisnis pengesahan laporan, dilakukan pada *time analysis.* Pada masing-masing task dilakukan identifikasi waktu menggunakan distribusi normal, *tiagular* dan *uniform*. Waktu didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak divisi PPID KPU Kota Malang.

6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan (*As-Is*)

Proses simulasi saat ini (*as-is)* pada proses bisnis pengesahan laporan dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.3.

6.3.1.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As-Is*)

Tabel 6.7 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Pengesahan Laporan	*Process*	12	12	42.26	216.97	92.82	1222.39

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
2	memulai proses pengesahan laporan	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	menyerahkan form pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24
4	mengecek form pengesahan	*Task*	38	38	8.09	9.89	8.92	338.92
5	apakah memenuhi persyaratan ?	*Gateway*	38	38				
6	memberikan revisi	*Task*	26	26	2.01	4.82	3.57	92.77
7	melakukan perbaikan	*Task*	26	26	8.08	9.97	8.86	230.40
8	memberikan tanda tangan	*Task*	12	12	8.50	9.81	9.31	111.73
9	menyerahkan form pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24
10	menyerahkan data dan form pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24
11	menghubungi pemohon informasi	*Task*	12	12	8.24	9.86	9.19	110.32
12	Menemui pemohon informasi	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
13	memberikan data	*Task*	12	12	2	2	2	24
14	Memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12				
15	Soft Copy	*Task*	5	5	3.96	4.76	4.45	22.23
16	Hard Copy	*Task*	7	7	10.09	13.61	11.99	83.95

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
17	ExclusiveGateway	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
19	selesai menemui pemohon informasi	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
20	menyerahkan form pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24
21	tanda tangan form pengesahan	*Task*	12	12	2.00	2.51	2.25	26.96
22	memberikan form pengesahan mulai	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
23	mengarsipkan form pengesahan	*Task*	12	12	2.18	4.08	3.09	37.10
24	menerima form pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24
25	selesai menerima form pengesahan	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
26	menerima data	*Task*	12	12	2	2	2	24
27	proses pengesahan laporan selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.7 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis pengesahan laporan yang terjadi saat ini (*as-is)* berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is)* pengesahan laporan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 1 jam 4 menit.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan (*To-Be*)

Proses simulasi rekomendasi (*to-be)* pada proses bisnis pengesahan laporan dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.8.

6.3.2.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi (*To-Be*)

Tabel 6.8 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Pengesahan Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Pengesahan Laporan	*Process*	12	12	34.03	128.17	66.53	798.38
2	Memulai proses pengesahan laporan	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	Menyerhkan Form Pengesahan	*Task*	26	26	8.01	9.79	8.99	233.77
4	mengecek form pengesahan	*Task*	26	26	2.12	3.95	3.07	79.94
5	apakah memenuhi persyaratan	*Gateway*	26	26	-	-	-	-
6	memberikan revisi	*Task*	14	14	2.12	2.95	2.52	35.40
7	Melakukan perbaikan	*Task*	14	14	5.34	6.79	5.90	82.71
8	Memberikan Tanda Tangan	*Task*	12	12	1.01	1.98	1.58	18.99
9	Menghubungi Pemohon Informasi	*Task*	12	12	2.06	2.99	2.59	31.13
10	Menyerahkan Form Pengesahan	*Task*	12	12	2	2	2	24

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
11	Memberikan Tanda Tangan	*Task*	12	12	1.07	1.98	1.50	18.02
12	Mengarsipkan Form Pengesahan	*Task*	12	12	1.02	1.98	1.51	18.19
13	Memberikan Data sesuai Request	*Task*	12	12	7.35	9.64	8.78	105.37
14	Memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
15	Soft Copy	*Task*	2	2	3.67	4.10	3.89	7.78
16	Hard Copy	*Task*	10	10	10.30	13.82	11.90	119.03
17	selesai memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
18	Menerima data	*Task*	12	12	2	2	2	24
19	Proses pengesahan laporan selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.8 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi (*to-be)* pengesahan laporan berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi (*to-be)* pengesahan laporan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 1 jam 6 menit 31 detik.

6.3.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Tabel 6.9 Tabel Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengesahan Laporan

Process Validation & Time Analysis	***As-Is***	***To-Be***	**Selisih Waktu**	**Peningkatan (%)**
Min. Time	41m 15s	34m 1s	8m 13s	19.48
Max. Time	2h 9m 38s	2h 8m 10s	1h 28m 47s	40.93
Avg. Time	1h 4m	1h 6m 31s	26m 17s	28.33

Pada tabel 6.9 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis pengesahan laporan. Setelah dilakukan simulasi, didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis pengesahan laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 1 jam 4 menit. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be)* memerlukan waktu sebesar 1 jam 6 menit 31 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 26 menit 17 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 28.33%. peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan meengganti beberapa aktivitas. Aktivitas tersebut yaitu :

1) Menghilangkan aktivitas yang sebelumnya dilakukan oleh tim penghubung PPID yaitu menyerahkan form pengesahan dan melakukan perbaikan jika terdapat revisi dari atasan PPID digantikan oleh petugas desk PPID.
2) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh atasan PPID yaitu, menyerahkan form pengesahan.
3) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh tim penghubung yaitu, menyerahkan data dan form pengesahan kepada petugas desk PPID. Aktivitas tersebut dihilangkan karena data telah diberikan kepada petugas desk PPID oleh tim penghubung pada proses penyusunan laporan.
4) Menghilangkan aktivitas menerima form pengajuan yang dilakukan oleh pemohon informasi dikarenakan pada saat pemohon informasi memberikan tanda tangan pada form pengesahan, maka secara langsung form pengesahan tersebut diberikan kepada pemohon dan form lainnya diarsipkan oleh petugas desk PPID.

6.4 Simulasi Proses Umpan Balik Laporan

Simulasi proses bisnis umpan balik laporan, dilakukan pada *time analysis.* Pada masing-masing task dilakukan identifikasi waktu menggunakan distribusi normal, *tiagular* dan *uniform*. Waktu didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak divisi PPID KPU Kota Malang.

6.4.1 Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan (*As-Is*)

Proses simulasi saat ini (as-is) pada proses bisnis umpan balik laporan dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.4.

6.4.1.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As-Is*)

Tabel 6.10 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*As-Is)* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Umpan Balik Laporan	*Process*	12	12	1515.43	7399.42	2994.12	35929.48
2	memulai proses umpan balik laporan	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	menyatakan maksud kedatangan	*Task*	12	12	2.06	4.83	3.75	45.00
4	menyerahkan form pengesahan dan nomor pendaftaran	*Task*	12	12	2.03	2.52	2.28	27.31
5	mengecek data yang tidak lengkap	*Task*	12	12	15.35	19.55	17.57	210.87
6	menyerahkan laporan data tidak lengkap	*Task*	12	12	7.49	9.74	8.78	105.34

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
7	Menghubungi divisi yang dituju	*Task*	24	24	8.12	9.86	8.93	214.29
8	Melengkapi laporan	*Task*	24	24	1440	1440	1440	34560
9	Menyerahkan data	*Task*	24	24	2	2	2	48
10	menyerahkan data	*Task*	24	24	2	2	2	48
11	mengecek kelengkapan data	*Task*	24	24	15.21	19.93	17.24	413.83
12	apakah data sudah lengkap?	*Gateway*	24	24	-	-	-	-
13	memberikan kepada pemohon	*Task*	12	12	2	2	2	24
14	Memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12				
15	Soft Copy	*Task*	3	3	3.43	4.35	3.84	11.52
16	Hard Copy	*Task*	9	9	10.35	14.93	12.78	114.98
17	ExclusiveGateway	*Gateway*	12	12				
18	melakukan pengecekan	*Task*	12	12	8.05	9.70	8.86	106.33
19	proses umpan balik laporan selesai	*End event*	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.10 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis umpan balik laporan yang terjadi saat ini (*as-is)* berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang

setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis saat ini (*as-is)* umpan balik laporan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 2 hari 9 jam 53 menit 7 detik.

6.4.2 Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan (*To-Be*)

Proses simulasi rekomendasi (*to-be)* pada proses bisnis umpan balik dilakukan berdasarkan jumlah rata-rata transaksi divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya. Proses ini dapat dilihat pada tabel 6.11.

6.4.2.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi (*To-Be*)

Tabel 6.11 Hasil Simulasi *Time Analysis* (*To-Be)* Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
1	Umpan Balik Laporan	*Process*	12	12	55.19	105.83	76.01	912.20
2	Memulai proes umpan balik laporan	*Start event*	12	-	-	-	-	-
3	Menyebutkan Nomor Permohonaan Informasi	*Task*	12	12	1.04	2.88	2.16	25.99
4	Mengecek Form Online	*Task*	12	12	1.96	4.69	3.06	36.83
5	Menyebutkan Informasi yang belum lengkap	*Task*	12	12	8.14	9.82	9.02	108.34
6	mengajukan permohonan kelengkapan data	*Task*	17	17	2.32	3.82	3.18	54.09
7	memproses pengajuan kelengkapan data	*Task*	17	17	15.24	19.87	17.33	294.77

No.	*Name*	*Type*	*Instances Completed*	*Instances Started*	*Min. time (m)*	*Max. time (m)*	*Avg. time (m)*	*Total time (m)*
8	Mengirimkan data	*Task*	17	17	2.12	4.95	3.16	53.80
9	mengecek kelengkapan data	*Task*	17	17	7.24	9.98	8.47	144.12
10	Melakukan Pengecekan data	*Gateway*	17	17	-	-	-	-
11	Menyerahkan kepada pemohon	*Task*	12	12	5.29	8.47	6.82	81.84
12	Memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
13	Soft Copy	*Task*	7	7	3.04	4.39	3.71	25.99
14	Hard Copy	*Task*	5	5	10.92	14.32	12.47	62.38
15	selesai memberikan data sesuai format	*Gateway*	12	12	-	-	-	-
16	Menerima data	Task	12	12	2	2	2	24
17	Proses umpan balik laporan selesai	End event	12	-	-	-	-	-

Pada tabel 6.11 berisi tentang hasil simulasi proses bisnis rekomendasi (*to-be)* umpan balik laporan berdasarkan *time analysis*. Simulasi berdasarkan dari rata-rata transaksi yang terjadi pada divisi PPID KPU Kota Malang setiap bulannya yaitu sebanyak 12 kali transaksi. Hasil dari simulasi *time analysis* yang ditunjukkan pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjalankan satu proses bisnis rekomendasi (*to-be)* umpan balik laporan pada divisi PPID memerlukan waktu selama 1 jam 16 menit 1 detik.

6.4.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

Tabel 6.12 Tabel Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Umpan Balik Laporan

Process Validation & Time Analysis	***As-Is***	***To-Be***	**Selisih Waktu**	**Peningkatan (%)**
Min. Time	1d 1h 8m 9s	55m 11s	24h 15m 53s	96.36
Max. Time	6d 3h 41m 23s	1h 45m 49s	96h 59m 55s	98.57
Avg. Time	2d 9h 53m 7s	1h 16m 0.6s	1d 14h 14m 40s	97.46

Pada tabel 6.12 menjelaskan tentang perbandingan hasil simulasi proses bisnis umpan balik laporan. Setelah dilakukan simulasi, didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis umpan balik laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 2 hari 9 jam 53 menit 7 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be)* hanya memerlukan waktu sebesar 1 jam 16 menit 0.6 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 1 hari 14 jam 14 menit 40 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 97.46%. Peningkatan tersebut terjadi karena proses bisnis rekomendasi dapat meringkas waktu yang ada pada proses bisnis saat ini, dengan meengganti beberapa aktivitas sehingga menjadi lebih singkat dan memerlukan sedikit waktu. Aktivitas tersebut yaitu :

1) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh pemohon informasi yaitu menyatakan maksud kedatangan dan menyerahkan form pengesahan serta menyebutkan nomor pendaftaran dengan hanya menyebutkan nomor pendaftran yang telah diberikan di proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik. Setelah pemohon menyebutkan nomor pendaftaran maka petugas desk PPID memasukkan nomor tersebut di sistem yang mencatat data pemohon.
2) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu mengecek data yang belum lengkap. Aktivitas tersebut digantikan dengan pemohon informasi yang menjelaskan kepada petugas desk PPID terkait informasi mana yang belum lengkap.
3) Mengganti aktivitas yang dilakukan oleh petugas desk PPID yaitu menyerahkan laporan data tidak lengkap dengan aktivitas mengajukan permohonan kelengkapan data kepada tim penghubung PPID.
4) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh tim penghubung yaitu menghubungi divisi yang dituju. Aktivitas tersebut dihilangkan karena tim penghubung dapat langsung melengkapi data dengan mencarinya pada database milik divisi PPID tanpa harus menghubungi divisi yang dituju.

5) Menghilangkan aktivitas yang dilakukan oleh divisi yang dituju yaitu melengkapi laporan dan menyerahkan data. Aktivitas tersebut dihilangkan karena tim penghubung dapat langsung melengkapi data dengan mencarinya pada database milik divisi PPID tanpa harus menghubungi divisi yang dituju.

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Dengan adanya penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1) Divisi PPID KPU Kota Malang merupakan suatu divisi yang ada di KPU Kota Malang yang memiliki dengan fungsi sebagai divisi yang menyediakan, melayani dan menerbitkan permintaan informasi publik seperti data hasil pemilu, data daftar pemilih tetap pemilu, data jumlah difabel di Kota Malang, dan lainnya yang merupakan salah satu kewenangan KPU Kota Malang. Proses bisnis pada divisi PPID KPU Kota Malang digambarkan menggunakan *flowchart* yang menggambarkan urutan dari setiap aktivitas di masing-masing proses. Pada divisi PPID KPU Kota Malang terdapat empat proses bisnis utama yaitu proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, penyusunan laporan, pengesahan laporan dan umpan balik laporan.
2) Berdasarkan analisa yang dilakukan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis*, pada aktivitas yang ada pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, penyusunan laporan, pengesahan laporan dan umpan balik laporan memiliki nilai RPN tertinggi yang menandakan bahwa aktivitas tersebut memiliki potensi masalah yang harus segera diselesaikan.
3) Berdasarkan *tools streamlining* pada metode BPI pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik terdapat dua aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi, yaitu aktivitas menimbang sifat informasi dan aktivitas memberikan jawaban sifat informasi. Pada saat dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining upgrading.* Pada proses bisnis penyusunan laporan terdapat tiga aktivitas yang memilliki nilai RPN tertinggi yaitu, aktivitas mencari data yang di-*request* dan aktivitas penyerahan data yang diterapkan jenis *streamlining upgrading* serta aktivitas menyusun format sesuai *request.* Pada saat dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *steramlining standardization.* pada proses bisnis pengesahan laporan terdapat satu aktivitas yang mimiliki nilai RPN tertinggi yaitu, aktivitas menyerahkan data dan form pengesahan. Pada saat dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining upgrading.* Selanjutnya pada proses umpan balik laporan terdapat satu aktivitas yang memiliki nilai RPN tertinggi yaitu, mengecek kelengkapan data. Pada saat dilakukan proses *streamlining*, diterapkan jenis *streamlining standardization.*
4) Simulasi proses bisnis dilakukan dengan membandingkan waktu proses bisnis saat ini (*as-is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to-be*). Hasil dari simulasi dapat disimpulkan bahwa :

a) Pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik, setelah dilakukan simulasi didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis penerimaan permohonan informasi publik yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 1 jam 30 menit 36 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 31 menit 17 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 59 menit 19 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 65.47%.

b) Pada proses bisnis penyusunan laporan, setelah dilakukan simulasi didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis penyusunan laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 7 hari 16 jam 21 menit 46 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 59 menit 3 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 7 hari 18 jam 22 menit 43 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 99.47%

c) Pada proses bisnis pengesahan laporan, setelah dilakukan simulasi didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis pengesahan laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 1 jam 4 menit. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) memerlukan waktu sebesar 1 jam 6 menit 31 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 26 menit 17 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 28.33%.

d) Pada proses bisnis umpan balik laporan, setelah dilakukan simulasi didapatkan hasil bahwa pada proses bisnis umpan balik laporan yang berjalan saat ini (*as-is*) memerlukan waktu rata-rata sebesar 2 hari 9 jam 53 menit 7 detik. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to-be*) hanya memerlukan waktu sebesar 1 jam 16 menit 0.6 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil simulasi tersebut menghasilkan selisih waktu sebesar 1 hari 14 jam 14 menit 40 detik yang berarti memiliki peningkatan waktu sebesar 97.46%.

7.2 Saran

Setelah melakukan penelitian di divisi PPID KPU Kota Malang, didapatkan beberapa saran, yaitu :

1) Penelitian ini dapat dijadikan untuk referensi pengembangan sistem di divisi PPID KPU Kota Malang. Dengan memungkinkan adanya *sistem* yang *real* untuk mengatasi permasalahan yang ada di instansi.

2) Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan dapat dijadikan referensi untuk divisi PPID dalam pembuatan prosedur yang baku untuk pelayanan permohonan informasi publik.

DAFTAR REFERENSI

Dwiartono, Satrio. 2018. "*Rekomendasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement pada Pt. Trivia Nusantara*". Skripsi. Universitas Brawijaya.

Group, Object. M., 2011. Business Process Model and Notation. [Online] tersedia pada: http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/ [Diakses 10 November 2018].

Harrington, H. James, 1991. *Business Process Improvement*: *The Breaktrough Strategy for Quality, Productivity, and Competitiveness.* New York: McGraw-Hill, Inc.

McDermott, E. Robin., et al. 2009. "*The Basics of FMEA 2nd Edition*". New York: CRC Press.

Porter, Michael E. 1985. "Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance". New York: The Free Press.

Putra, Raditya R. 2017. "*Analisa dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada UB Guest House*". Skripsi. Universitas Brawijaya.

Sadzali, Higam S. 2018. "*Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kediri)"*. Skripsi. Universitas Brawijaya.

Weske, Mathias. 1998. *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. New York: Springer.