

**EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) (STUDI KASUS:
BIDANG KOMUNIKASI, DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA BATU)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Theresia Emiliana Boleng

NIM: 155150401111060



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



PENGESAHAN

EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI) (STUDI KASUS: BIDANG KOMUNIKASI, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATU)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Theresia Emiliana Boleng
NIM: 155150401111060

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

Dosen Pembimbing 1

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

Dosen Pembimbing 2

Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd.
NIK: 2016099009172001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Neriman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T
NIP: 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar 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, 29 November 2018



Theresia Emiliana Boleng

NIM: 155150401111060

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI) (STUDI KASUS: BIDANG KOMUNIKASI, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATU)”. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis menemukan banyak kesulitan dan hambatan dalam pengumpulan data, pengerjaan, dan lain sebagainya. Namun karena ketulusan hati, bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari banyak pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing serta memberikan waktu, ilmu, wejangan dan arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing serta memberikan waktu, ilmu, wejangan dan arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Eng.Herman Tolle, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
5. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Bapak Drs. Heru Subagyo selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Komunikasi Publik yang senantiasa membantu penulis dalam proses penggalian data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu dan senantiasa memberikan waktunya untuk di wawancara dalam membantu peneliti.
7. Kedua Orang Tua yang saya cintai, Bapak Yulius Saruang dan Ibu Maria Y.O.D Spd. serta Ayah angkat saya Wilhemus yang selalu senantiasa tiada henti-hentinya memberikan doa dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini dan adik-adik sekandung saya Ira dan Robertus yang tetap memberikan semangat dalam kesibukan masing-masing.
8. Sahabat *big love* Deswanti Dwi N, Ayu Resmitasari, Sonia Elisurya, Carellia An-nisa Monik, Evita Oktaviana yang selalu senantiasa menemani dikala senang maupun duka dan mendengarkan segala keluh kesah peneliti disaat awal pengerjaan skripsi ini hingga akhir pengerjaan skripsi ini.
9. Restivanny Tikupadang, Erni Dwi, Ambar, Shella Indah, Ratna Dwi Anjani, Abid Bagus, Tirta Saraswati, Ibrahim Al-Ghazi, Imam Safi’l, Rini Meidita,

Putri Puspitasari, Sheila Maulidya, Liana Shanti, Febrina Sinaga, Grace Theresia, Dicky Ilham, Wreda Beny, Mytha, Alfia, Nia yang selalu memberi semangat dan memberikan hiburan untuk penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

10. Sahabat “Berduabelas” yang selalu ada bersama penulis dari awal perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi. Kepada Andhika, Ammar, Ahyar, Haniv, Kelvin, Yauma, Dwiki.
11. Sahabat Elka Diniakuri dan Pratiwi Riwandasari yang dengan tabah melihat proses pengerjaan skripsi penulis dan senantiasa menemani penulis dan *twin* Krisna Dora yang selalu *mensupport* serta mendoakan penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Mas Higam Syaiful, Raditya Rizky dan Satrio Dwiartono yang selalu membimbing serta menyediakan waktu untuk membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Seluruh Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2015 atas doa dan semangat yang telah diberikan dan Komunitas KMK Isidorus yang telah memberikan dukungan melalui doa dan semangat kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan serta dukungan semua pihak dan semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan yang telah diterima penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini.

Malang, 29 November 2018

Penulis

Theresiaemiliana@gmail.com

ABSTRAK

Theresia Emiliana Boleng, Evaluasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan *Business Process Improvement (Bpi)* (Studi Kasus: Bidang Komunikasi, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu)

Pembimbing: Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. dan Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd.

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan organisasi perangkat daerah yang berperan sebagai penyedia informasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki proses bisnis utama di Bidang Komunikasi. Pada proses bisnis utama terdiri dari proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat, pembinaan kelompok informasi masyarakat, mengumpulkan berita, melaporkan dan mempublikasikan berita, dan pemeliharaan web KIM. Dalam pelaksanaan proses bisnis sehari-hari ditemukan beberapa permasalahan yang mengganggu jalannya proses bisnis yang ada. Terdapat 6 permasalahan yang ditemukan yaitu terjadinya kesalahan dalam menyebarkan undangan, terjadi kesalahpahaman antar *stakeholder*, tidak melakukan penggalan data, pengumpulan informasi yang tidak valid, merekayasa laporan dan pembuatan solusi tidak sesuai dengan target. Berdasarkan permasalahan yang ada maka perlu dilakukan evaluasi proses bisnis serta melakukan perbaikan pada proses bisnis. Langkah pertama pada penelitian ini adalah melakukan identifikasi proses bisnis utama dan pendukung menggunakan metode *value network analysis*. Kemudian memodelkan proses bisnis menggunakan *Business Process Model and Notation (BPMN)*. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis serta evaluasi menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* sehingga dapat menganalisis masalah secara mendalam dan mengurutkan permasalahan berdasarkan nilai RPN tertinggi yang akan dijadikan evaluasi. Dilanjutkan pada tahap penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)* dengan bantuan *tools* pada BPI yaitu *streamlining*. Dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*as is*) dan rekomendasi (*to be*) pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita ditemukan bahwa peningkatan pada *time analysis* mengalami peningkatan efektivitas waktu hingga 54.34%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses bisnis rekomendasi (*to be*) dapat menghasilkan durasi pemecahan masalah yang lebih cepat dan menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meminimalisasi permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil analisis dan evaluasi.

Kata kunci: proses bisnis, *Business Process Model and Notation (BPMN)*, *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, *Business Process Improvement (BPI)*, *streamlining*, simulasi proses bisnis

ABSTRACT

Theresia Emiliana Boleng, Evaluasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (Bpi) (Studi Kasus: Bidang Komunikasi, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu)

Supervisors: Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. dan Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd.

Dinas Komunikasi dan Informatika is an organization of regional apparatus that acts as an information provider by utilizing Information and Communication Technology (ICT). The main business processes consist of business processes for forming community information groups, fostering community information groups, gathering news, reporting and publishing news, and maintaining KIM web. In the daily implementation of the business process, there are several problems that interfere with the business process. There are 6 problems found in the implementation, which are several mistakes in spreading the invitation letter, misunderstandings among stakeholders, not conducting data mining, collecting invalid information, report manipulation and making solutions that were not in accordance with the target. Based on existing problems, it is necessary to evaluate business processes and make improvements to business processes. The first step in this research is to identify key business processes and supporters using the value network analysis method. make business processes model using the Business Process Model and Notation (BPMN). The next step is to conduct analysis and evaluation using the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) method so it can analyze the problem deeply and sort the problem based on the highest RPN value that will be used as an evaluation. Continued to stage of preparing recommendations for business process improvement using the Business Process Improvement (BPI) method with the help of tools at BPI, named streamlining. From the simulation results of current business processes (as is) and recommendations (to be) on business processes reporting and publishing news, it was found that an increase in time analysis experienced an increase in time effectiveness of up to 54.34%. The conclusion from the result is the business process recommendations (to be) can produce a faster duration of problem-solving and produce recommendations that can be applied to minimize problems that occur based on the results of analysis and evaluation.

Keywords: business process, Business Process Improvement (BPMN), Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Business Process Improvement (BPI), streamlining, business process simulation

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	3
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Gambaran Organisasi.....	6
2.2.1 Profil Instansi.....	6
2.2.2 Visi dan Misi	7
2.2.3 Struktur Organisasi.....	7
2.3 Proses Bisnis.....	7
2.4 Pemodelan Proses Bisnis	9
2.4.1 <i>Business Process Modelling and Notation (BPMN)</i>	9
2.4.2 <i>Elemen Business Process Modelling and Notation (BPMN)</i>	10
2.4.3 Simulasi Proses Bisnis.....	15
2.5 <i>Value Network</i>	15
2.6 <i>Bizagi Modeler</i>	17

2.7 Failure Mode and Effect Analysis (FMEA).....	17
2.8 Business Process Improvement (BPI)	21
2.9 Streamlining BPI.....	21
BAB 3 METODOLOGI	24
3.1 Studi Literatur	24
3.2 Identifikasi Organisasi	24
3.3 Pengumpulan Data	25
3.4 Identifikasi Proses Bisnis	25
3.5 Pemodelan Proses Bisnis	25
3.6 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis	25
3.7 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis.....	25
3.8 Simulasi Proses Bisnis	26
3.9 Kesimpulan dan Saran	26
BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS	27
4.1 Identifikasi Organisasi	27
4.1.1 Profil Organisasi	27
4.1.2 Visi dan Misi	27
4.1.3 Struktur <i>Stakeholder</i> Yang Terlibat	28
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Stakeholder</i>	28
4.2 Dekomposisi Fungsi Bisnis	30
4.3 Identifikasi Proses Bisnis	31
4.4 Pemodelan Proses Bisnis	33
4.4.1 Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat.....	33
4.4.2 Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	40
4.4.3 Mengumpulkan Berita	45
4.4.4 Melaporkan dan Mempublikasikan Berita.....	50
4.4.5 Pemeliharaan Web Kelompok Informasi Masyarakat	55
4.5 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini Menggunakan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	58
4.5.1 Permasalahan Proses Bisnis	58
4.5.2 Analisis Aktivitas.....	78
BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS	89
5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	89

5.1.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	89
5.1.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	89
5.1.3 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita	90
5.1.4 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	90
5.1.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM	90
5.2 Perbaikan Proses Bisnis	96
5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	96
5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	96
5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita	96
5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	97
5.2.5 Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM	97
5.3 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis	105
5.3.1 Proses Bisnis Rekomendasi (<i>to be</i>) Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	105
5.3.2 Proses Bisnis Rekomendasi (<i>to be</i>) Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	111
5.3.3 Proses Bisnis Rekomendasi (<i>to be</i>) Mengumpulkan Berita	115
5.3.4 Proses Bisnis Rekomendasi (<i>to be</i>) Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	122
5.3.5 Proses Bisnis Rekomendasi (<i>to be</i>) Pemeliharaan Web KIM	126
BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS	130
6.1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis	130
6.1.1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	130
6.1.2 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	135
6.1.3 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita ...	141
6.1.4 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	147
6.1.5 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM .	152

BAB 7 PENUTUP	156
7.1 Kesimpulan.....	156
7.2 Saran	158
DAFTAR REFERENSI	159
LAMPIRAN A TRANSKRIP WAWANCARA.....	160
LAMPIRAN B TRANSKRIP WAWANCARA.....	163
LAMPIRAN C TRANSKRIP WAWANCARA.....	164
LAMPIRAN D TRANSKRIP WAWANCARA.....	165



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis elemen <i>start event</i> (Bizagi,2013)	11
Tabel 2.2 Jenis-jenis elemen <i>Intermediate events</i> (Bizagi,2013)	11
Tabel 2.3 Jenis-jenis elemen <i>End events</i> (Bizagi,2013)	12
Tabel 2.4 Jenis-jenis elemen <i>Activities</i> (Bizagi,2013)	12
Tabel 2.5 Jenis-jenis elemen <i>Gateways</i> (Bizagi,2013)	13
Tabel 2.6 Jenis-jenis elemen <i>Artifacts</i> (Bizagi,2013)	14
Tabel 2.7 Jenis-jenis elemen <i>Connecting object</i> (Bizagi,2013)	14
Tabel 2.8 Jenis-jenis elemen <i>Swimlanes</i> (Bizagi,2013)	15
Tabel 2.9 Tingkat Kesalahan (<i>Severity</i>) (McDermott, 2011)	18
Tabel 2.10 Tingkat Kesalahan (<i>Severity</i>) (Lanjutan) (McDermott, 2011).....	19
Tabel 2.11 Tingkat Kejadian (<i>Occurrence</i>) (McDermott, 2011)	19
Tabel 2.12 Tingkat Kejadian (<i>Occurrence</i>) (McDermott, 2011)	20
Tabel 2.13 Tingkat Terdeteksi (<i>Detection</i>) (McDermott, 2011).....	20
Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab.....	29
Tabel 4.2 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat.....	38
Tabel 4.3 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	39
Tabel 4.4 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	40
Tabel 4.5 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat.....	43
Tabel 4.6 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	44
Tabel 4.7 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	45
Tabel 4.8 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita	48
Tabel 4.9 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)	49
Tabel 4.10 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan) ...	50
Tabel 4.11 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	53
Tabel 4.12 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan).....	54

Tabel 4.13 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan).....	55
Tabel 4.14 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KIM.....	57
Tabel 4.15 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KIM (Lanjutan) .	58
Tabel 4.16 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat.....	60
Tabel 4.17 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	61
Tabel 4.18 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	62
Tabel 4.19 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	63
Tabel 4.20 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	64
Tabel 4.21 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat.....	65
Tabel 4.22 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	66
Tabel 4.23 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	67
Tabel 4.24 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)	68
Tabel 4.25 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita.....	69
Tabel 4.26 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan) .	70
Tabel 4.27 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan) .	71
Tabel 4.28 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan) .	72
Tabel 4.29 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita.....	73
Tabel 4.30 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita (Lanjutan).....	74
Tabel 4.31 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita (Lanjutan).....	75
Tabel 4.32 Analisis FMEA pada proses bisnis pemeliharaan web KIM	76
Tabel 4.33 Analisis FMEA pada proses bisnis pemeliharaan web KIM (Lanjutan) 77	
Tabel 4.34 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	78

Tabel 4.35 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	79
Tabel 4.36 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	80
Tabel 4.37 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat.....	80
Tabel 4.38 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	81
Tabel 4.39 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)	82
Tabel 4.40 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita	82
Tabel 4.41 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)	83
Tabel 4.42 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)	84
Tabel 4.43 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	85
Tabel 4.44 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan).....	86
Tabel 4.45 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM	87
Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat.....	91
Tabel 5.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat.....	92
Tabel 5.3 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita	93
Tabel 5.4 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	94
Tabel 5.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM	94
Tabel 5.6 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM (Lanjutan)	95
Tabel 5.7 Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	98
Tabel 5.8 Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	99
Tabel 5.9 Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita	101
Tabel 5.10 Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita .	103
Tabel 5.11 Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM.....	104

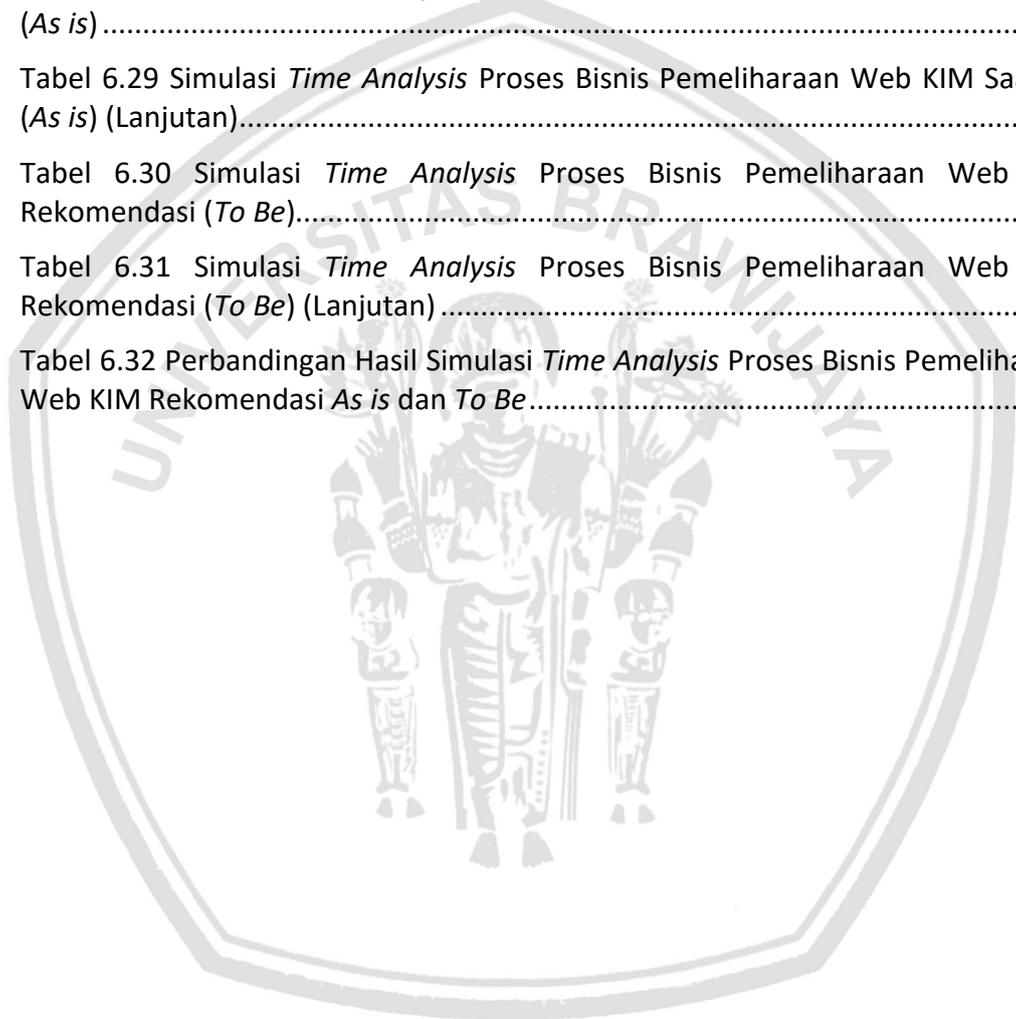
Tabel 5.12 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	107
Tabel 5.13 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	108
Tabel 5.14 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	109
Tabel 5.15 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	110
Tabel 5.16 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	113
Tabel 5.17 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	114
Tabel 5.18 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan).....	115
Tabel 5.19 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita	118
Tabel 5.20 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan).....	119
Tabel 5.21 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan).....	120
Tabel 5.22 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan).....	121
Tabel 5.23 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	124
Tabel 5.24 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan).....	125
Tabel 5.25 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan).....	126
Tabel 5.26 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pemeliharaan Web KIM	129
Tabel 6.1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (<i>As is</i>)	130
Tabel 6.2 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	131
Tabel 6.3 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	132
Tabel 6.4 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To Be)</i>	132



Tabel 6.5 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To Be)</i> (Lanjutan)	133
Tabel 6.6 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To Be)</i> (Lanjutan)	134
Tabel 6.7 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi As is</i> dan <i>To Be</i>	135
Tabel 6.8 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (<i>As is</i>)	136
Tabel 6.9 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	137
Tabel 6.10 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To be)</i>	138
Tabel 6.11 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To be)</i> (Lanjutan)	139
Tabel 6.12 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi (To be)</i> (Lanjutan)	140
Tabel 6.13 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat <i>Rekomendasi As is</i> dan <i>To Be</i>	140
Tabel 6.14 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (<i>As is</i>)	141
Tabel 6.15 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	142
Tabel 6.16 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	143
Tabel 6.17 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita <i>Rekomendasi (To Be)</i>	144
Tabel 6.18 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita <i>Rekomendasi (To Be)</i> (Lanjutan)	145
Tabel 6.19 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita <i>Rekomendasi (To Be)</i> (Lanjutan)	146
Tabel 6.20 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Mengumpulkan Berita <i>Rekomendasi As is</i> dan <i>To Be</i>	146
Tabel 6.21 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (<i>As is</i>).....	147
Tabel 6.22 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan)	148
Tabel 6.23 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan)	149



Tabel 6.24 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (<i>To Be</i>)	149
Tabel 6.25 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (<i>To Be</i>) (Lanjutan).....	150
Tabel 6.26 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (<i>To Be</i>) (Lanjutan).....	151
Tabel 6.27 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi <i>As is</i> dan <i>To Be</i>	151
Tabel 6.28 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Saat Ini (<i>As is</i>)	152
Tabel 6.29 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Saat Ini (<i>As is</i>) (Lanjutan).....	153
Tabel 6.30 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi (<i>To Be</i>).....	153
Tabel 6.31 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi (<i>To Be</i>) (Lanjutan)	154
Tabel 6.32 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi <i>As is</i> dan <i>To Be</i>	155



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	7
Gambar 2.2 <i>Functional decomposition from value chain to business function</i>	8
Gambar 2.3 <i>Business function of small granularity are organized as a business process</i>	9
Gambar 2.4 BPMN : <i>categories of elements</i>	10
Gambar 2.5 <i>The value network diagram</i>	16
Gambar 2.6 Tahapan FMEA	17
Gambar 2.7 Fase pada <i>Business Process Improvement</i> (Harrington, 1991)	21
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Struktur <i>stakeholder</i> yang terlibat	28
Gambar 4.2 Dekomposisi Proses Bisnis Dari Fungsi Bisnis	30
Gambar 5.1 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	106
Gambar 5.2 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	112
Gambar 5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita.....	117
Gambar 5.4 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	123
Gambar 5.5 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pemeliharaan Web KIM...	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Transkrip Wawancara	160
Lampiran B Transkrip Wawancara	163
Lampiran C Transkrip Wawancara	164
Lampiran D Transkrip Wawancara	165



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan organisasi perangkat daerah yang berperan sebagai penyedia informasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dinas Komunikasi dan Informatika dibentuk oleh Pemerintah Kota Batu pada tahun 2016 melalui Peraturan Walikota Batu Nomor 74 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari beberapa bidang yang membantu proses pelaksanaan tugas dan fungsinya, salah satunya adalah Bidang Komunikasi. Bidang Komunikasi bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di Bidang Komunikasi. Dalam menjalankan tugasnya Bidang Komunikasi tentu memiliki program kerja untuk mendukung berjalannya proses bisnis yang berjalan. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki proses bisnis utama di Bidang Komunikasi yaitu pembentukan dan pembinaan kelompok informasi masyarakat, mengumpulkan berita, melaporkan serta mempublikasikan berita ke masyarakat, kemudian berita tersebut akan diunggah ke web Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), dan pemeliharaan web KIM.

Berdasarkan hasil wawancara pada lampiran A yang dilakukan dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik bahwa dibutuhkan perbaikan pada proses bisnis yang sedang berjalan. Pada studi kasus masih ditemukan masalah yang ada dapat menghambat proses bisnis yang berjalan sehingga proses bisnis tidak dapat berjalan maksimal. Salah satu permasalahan pada Bidang Komunikasi adalah keterlambatan dalam pengumpulan laporan hasil kegiatan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM). KIM adalah suatu lembaga layanan publik dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yang dibentuk dan dikelola dari, oleh dan untuk masyarakat yang secara khusus berorientasi pada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat dengan kebutuhannya. Proses pengumpulan laporan meliputi proses terkait kegiatan yang berisikan seputar informasi publik dimulai dari pencarian informasi hingga pemberian informasi ke masyarakat. Saat pengumpulan laporan, humas yang sudah dibentuk yang merupakan perwakilan dari masyarakat setiap daerah di Kota Batu masih menyelesaikan tugasnya tidak tepat waktu pada waktu yang telah ditentukan yaitu seminggu setelah kegiatan diadakan, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pengumpulan laporan hasil kegiatan. Laporan tersebut berupa laporan keseluruhan aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh KIM dan akan diunggah ke *website* sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada lampiran A dari 24 desa yang ada di Kota Batu, sekitar 12 desa bahkan lebih yang masih sering tidak mengumpulkan laporan tepat waktu. Sehingga jika dilihat dari banyaknya jumlah desa yang tidak mengumpulkan laporan tepat waktu maka hampir 50% proses bisnisnya tidak berjalan dengan baik. Laporan yang seharusnya dikumpulkan dalam waktu seminggu bisa molor hingga sebulan. Dampak yang ditimbulkan dari keterlambatan pengumpulan laporan itu adalah pihak KOMINFO terpaksa

memanipulasi atau merekayasa data sehingga data yang dihasilkan tidak valid dan tidak bisa dijadikan sebagai acuan untuk proses kedepannya. Maka dapat disimpulkan bahwa masalah yang ada berpotensi untuk mengganggu jalannya fungsi bisnis yang sedang berjalan. Dari permasalahan yang ada, peneliti akan membuat saran rekomendasi terhadap proses bisnis pengumpulan laporan yang cukup efisien sehingga proses tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Bidang Komunikasi.

Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang melakukan koordinasi dalam lingkungan organisasi dan teknis untuk mewujudkan tujuan organisasi (Weske, 2007). Proses bisnis yang baik dan benar akan membantu aktivitas-aktivitas yang berjalan didalamnya dapat lebih efektif dan efisien. Dalam identifikasi proses bisnis utama dan pendukung peneliti menggunakan *Value Network Analysis* dalam membantu untuk pengelompokan proses bisnis. Alasan peneliti menggunakan *Value Network Analysis* adalah dikarenakan melalui metode ini dapat mengidentifikasi aktivitas dimana melalui teknologi mediasi dapat memfasilitasi hubungan yang saling bergantung antara masyarakat (STabell & Fjeldstad, 1998). Kemudian untuk menghasilkan model proses bisnis dilakukan sebuah pemodelan proses bisnis. Untuk mendukung pemodelan proses bisnis dalam penelitian ini dibutuhkan sebuah metode *Bussiness Process Model and Notation* (BPMN). Tujuan menggunakan BPMN adalah memberikan notasi yang mudah dimengerti oleh semua pengguna bisnis, dari analis bisnis yang membuat rancangan awal proses, pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan teknologi yang akan melakukan proses tersebut dan akhirnya, kepada orang-orang bisnis yang akan mengelola dan memantau proses-proses tersebut (*Object Management Group*, 2011).

Pada studi kasus KIM, keterlambatan pengumpulan laporan dapat menghasilkan output berupa data yang tidak valid sehingga perlu dilakukan evaluasi proses bisnis ini menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). FMEA adalah suatu metode sistematis untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah yang terjadi dan mencegah masalah pada proses sebelum masalah tersebut dapat terjadi (McDermott, 2011). Berdasarkan kendala yang ditemukan terlebih dahulu, maka analisis FMEA dapat memberikan peringatan tentang tingkatan efek yang ditimbulkan pada potensi kesalahan yang terjadi saat keterlambatan pengumpulan laporan.

Setelah menemukan penyebab permasalahannya maka dilakukan perbaikan atau *improvement* pada proses bisnis agar bisnis bisa lebih efisien. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan *output* yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991). BPI dapat meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, membantu dalam mengeliminasi kesalahan, mengidentifikasi peluang untuk menghasilkan proses yang lebih efektif dan efisien dan membuat pekerjaan itu sederhana namun tetap mempertahankan standar yang tinggi (Shtub dan Karni, 2010).

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan pemodelan proses bisnis menggunakan *Bussiness Process Model and Notation* (BPMN) lalu melakukan

analisis serta evaluasi menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) sehingga dapat menganalisis masalah secara mendalam. Kemudian hasil dari evaluasi akan dilanjutkan ke tahap perbaikan atau *improvement* menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) sehingga dapat menghasilkan saran dan rekomendasi perbaikan untuk proses bisnis pada Bidang Komunikasi. Serta menunjukkan perbandingan waktu antara proses bisnis (*as is*) dan proses bisnis (*to be*) dengan simulasi proses bisnis.

Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) (STUDI KASUS: BIDANG KOMUNIKASI, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATU)”**

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana pemodelan proses bisnis utama yang sedang berjalan pada Bidang Komunikasi?
2. Bagaimana evaluasi proses bisnis saat ini (*as is*) pada Bidang Komunikasi menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)?
3. Bagaimana rekomendasi proses bisnis berdasarkan hasil evaluasi pada Bidang Komunikasi menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
4. Bagaimana hasil simulasi proses bisnis saat ini (*as is*) dan rekomendasi (*to be*) pada proses bisnis pada Bidang Komunikasi?

1.3 Tujuan

1. Memodelkan proses bisnis yang sedang berjalan pada Bidang Komunikasi saat ini.
2. Melakukan analisis dan evaluasi proses bisnis saat ini pada Bidang Komunikasi.
3. Melakukan perbaikan proses bisnis saat ini serta memodelkan proses bisnis rekomendasi berdasarkan evaluasi pada Bidang Komunikasi.
4. Mengetahui hasil simulasi proses bisnis sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui alur proses bisnis utama pada Bidang Komunikasi yang berjalan saat ini.
2. Memberikan evaluasi proses bisnis berupa rekomendasi perbaikan serta memodelkannya berdasarkan hasil evaluasi pada Bidang Komunikasi.
3. Memastikan alur proses bisnis yang telah dimodelkan dapat berjalan dengan benar secara simulasi.

1.5 Batasan masalah

1. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup Bagian Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

2. Pemodelan proses bisnis fokus kepada proses bisnis utama yang ada pada Bidang Komunikasi.
3. Metode evaluasi proses bisnis yang digunakan adalah metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).
4. Metodologi pada proses perbaikan proses bisnis menggunakan pendekatan *Business Process Improvement*.

1.6 Sistematika pembahasan

Urutan sistematika penyusunan dalam penelitian ini meliputi tujuh bab dan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, dijabarkan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi kajian pustaka yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dasar teori yang menjadi mendukung topik penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode atau langkah-langkah yang digunakan pada metode pengambilan data, metode analisis, metode lain yang relevan dengan tugas akhir, serta penarikan kesimpulan dan rekomendasi dari data-data yang telah diperoleh.

BAB IV : PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS

Bab ini akan menjabarkan bagaimana pemodelan proses bisnis dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Lalu melakukan evaluasi menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) serta melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi menggunakan metode BPI.

BAB V : REKOMENDASI PROSES BISNIS

Bab ini membuat rekomendasi proses bisnis dari analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Pemodelan pada rekomendasi proses bisnis dilakukan dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

BAB VI : SIMULASI PROSES BISNIS

Bab ini akan menjelaskan tentang simulasi proses bisnis saat ini (*as is*) dan setelah diberikan rekomendasi (*to be*). Simulasi dilakukan dengan menggunakan *Bizagi Modeler*.

BAB VII : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada penulisan skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini.

Penelitian pertama, pada tahun 2015 terdapat penelitian berjudul “Usulan Perbaikan Proses Bisnis *Advertising* PT. XYZ Regional Jawa Barat Menggunakan *Business Process Improvement*” yang dilakukan oleh Annisa Rahmataya, Sri Widaningrum dan Amelia Kurniawati. Penelitian ini membahas tentang perbaikan proses bisnis kegiatan *advertising* dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Penelitian ini melakukan analisis *streamlining* dan memetakan proses bisnis existing yang terjadi di dalam perusahaan. Dari penelitian tersebut, peneliti mendapatkan hasil yaitu proses bisnis *advertising* yang memiliki efisiensi sebesar 67% dan waktu siklus selama 199.9 jam. Penelitian itu juga menghasilkan 8 buah susunan SOP yang berguna untuk mengakomodasi beberapa aktivitas hasil analisis *streamlining* sejumlah 11.

Penelitian kedua, pada tahun 2017 terdapat penelitian berjudul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)” yang dilakukan oleh Larasati, Shinta Dewi, Satrio Agung Wicaksono, dan Niken Hendrakusma Wardani. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis dan pemodelan proses bisnis yang diharapkan dapat memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan proses bisnis yang baru untuk membuat prosesnya lebih efektif, efisien dan adaptif. Dari penggunaan metode *Business Process Improvement* yang dilakukan, peneliti mendapatkan hasil dari simulasi dimana semua target token terpenuhi pada proses bisnis rekomendasi. Penelitian ini menghasilkan proses bisnis rekomendasi yang lebih efisien dibandingkan proses bisnis saat ini yang berjalan pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Nia Budi Puspitasari dan Arif Martanto (2014) dengan judul “Penggunaan FMEA Dalam Mengidentifikasi Resiko Kegagalan Proses Produksi Sarung Atm (Alat Tenun Mesin) (Studi Kasus Pt. Asaputex Jaya Tegal)”. Penelitian ini menggunakan metode *Failure Modes and Effects Analysis* (FMEA) untuk mengidentifikasi resiko kegagalan yang terjadi selama proses produksi pada pembuatan sarung tenun serta mendapatkan resiko kegagalan proses produksi terbesar dalam nilai RPN (*Risk Priority Number*), dan memberikan usulan perbaikan untuk produksi selanjutnya.

2.2 Gambaran Organisasi

2.2.1 Profil Instansi

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan organisasi perangkat daerah yang baru dibentuk oleh Pemerintah Kota Batu pada tahun 2016 melalui Peraturan Walikota Batu Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan

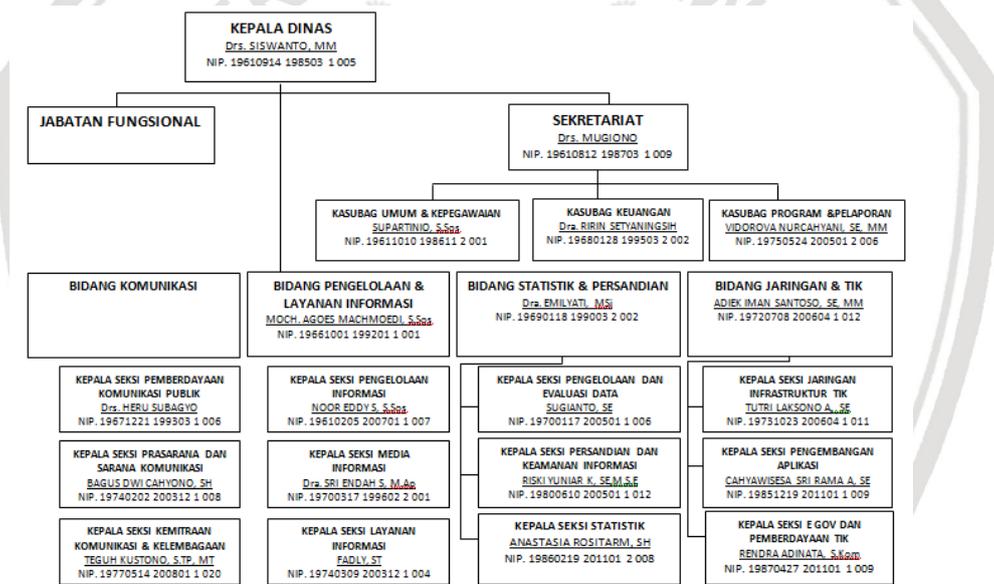
organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dalam kedudukan dan menurut tugas fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai aspek strategis yaitu menyediakan dan menyebarkan informasi pemerintahan dan pembangunan daerah.

Dalam perannya sebagai penyedia informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal tersebut dimaksudkan untuk mempercepat akses informasi dan ketersediaan *database*, sekaligus sebagai sarana komunikasi interaktif antara pemerintah, masyarakat, dan *stakeholder*.

2.2.2 Visi dan Misi

Dalam mewujudkan visi dan misinya, Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki visi dalam terwujudnya komunikasi dan informasi terpadu yang efektif dan efisien bagi pembangunan masyarakat Kota Wisata Batu serta misi untuk meningkatkan keterbukaan dan kemudahan layanan komunikasi dan informasi yang menumbuhkan kreativitas dan inovasi masyarakat bagi pembangunan masyarakat Kota Wisata Batu.

2.2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika

2.3 Proses Bisnis

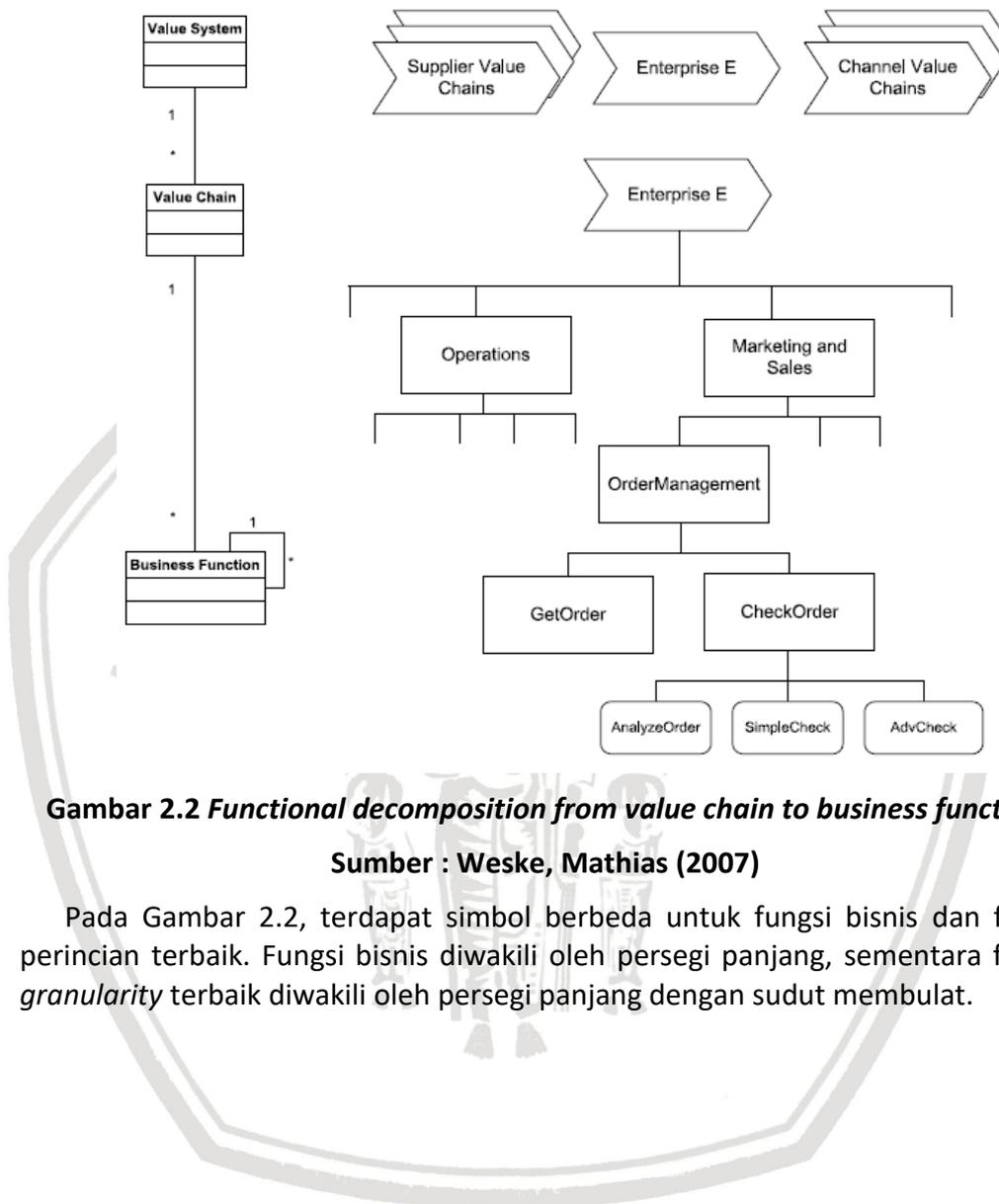
Proses bisnis adalah serangkaian kegiatan yang melakukan koordinasi dalam lingkungan organisasi dan teknis untuk mewujudkan tujuan organisasi. Kegiatan-kegiatan ini bersama-sama mewujudkan tujuan bisnis. Setiap proses bisnis diberlakukan oleh satu organisasi, tetapi dapat berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain (Weske, 2007).

Untuk memberikan tampilan yang lebih detail, fungsi bisnis tingkat atas (*top-level business*) ini dipecah menjadi fungsi yang lebih rinci untuk kegiatan



proses bisnis operasional. Dekomposisi fungsional adalah teknik pilihan dimana sistem nilai mewakili tingkat agregasi tertinggi.

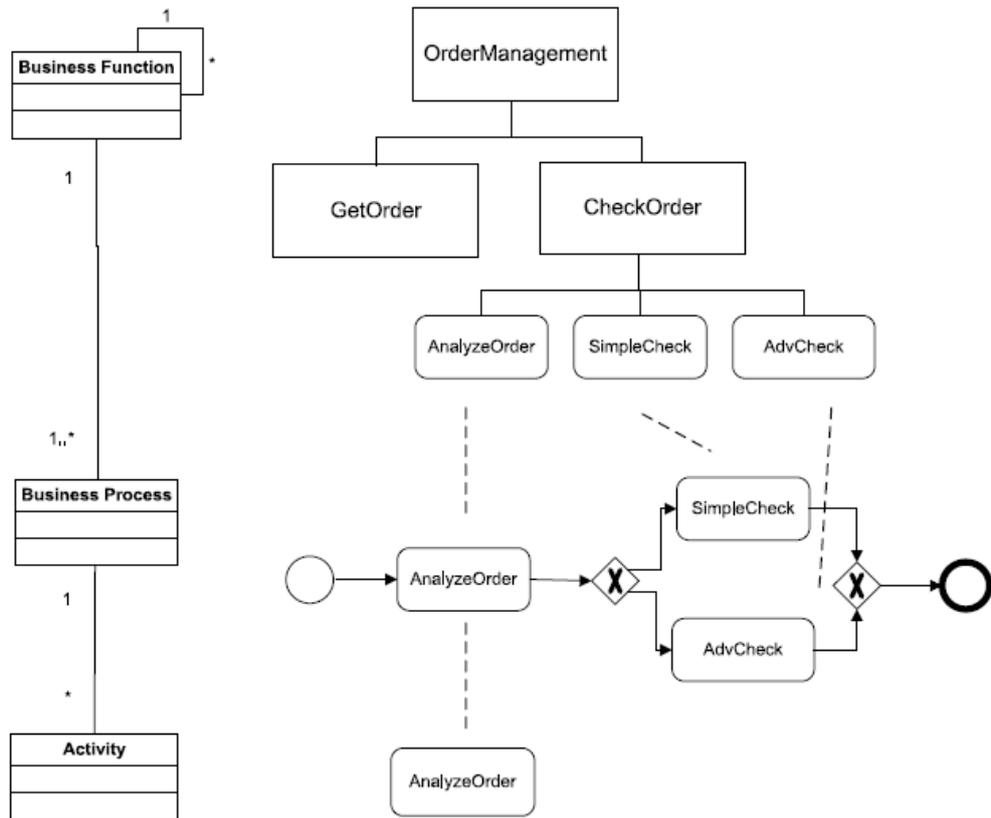
Untuk menggambarkan perusahaan berdasarkan fungsi yang mereka lakukan digunakan sebuah dekomposisi fungsional. Oleh karena itu, sebagai langkah pertama dalam representasi perusahaan berdasarkan proses bisnis digunakan dekomposisi fungsional (Weske, 2007).



Gambar 2.2 Functional decomposition from value chain to business function

Sumber : Weske, Mathias (2007)

Pada Gambar 2.2, terdapat simbol berbeda untuk fungsi bisnis dan fungsi perincian terbaik. Fungsi bisnis diwakili oleh persegi panjang, sementara fungsi *granularity* terbaik diwakili oleh persegi panjang dengan sudut membulat.



Gambar 2.3 Business function of small granularity are organized as a business process

Sumber : Weske, Mathias (2007)

Dalam contoh yang ditunjukkan pada Gambar 2.3, proses bisnis dimulai dengan menganalisis pesanan, dan kemudian melakukan pemeriksaan sederhana atau pemeriksaan lanjutan tergantung pada keputusan yang dibuat selama eksekusi proses. Fungsi bisnis terkait dengan fungsi bisnis lainnya dan proses bisnis masing-masing.

2.4 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan Proses Bisnis (PPB) adalah representasi dari proses-proses perusahaan saat ini (“as is”) dan yang diusulkan (“to be”), sehingga dapat dibandingkan dan dikontraskan. Dengan membandingkan proses perusahaan saat ini dan yang diusulkan, para analis dan manajer bisnis dapat mengidentifikasi transformasi proses spesifik yang dapat menghasilkan peningkatan yang dapat diukur untuk bisnis mereka (Ferreira, Diogo R. 2009).

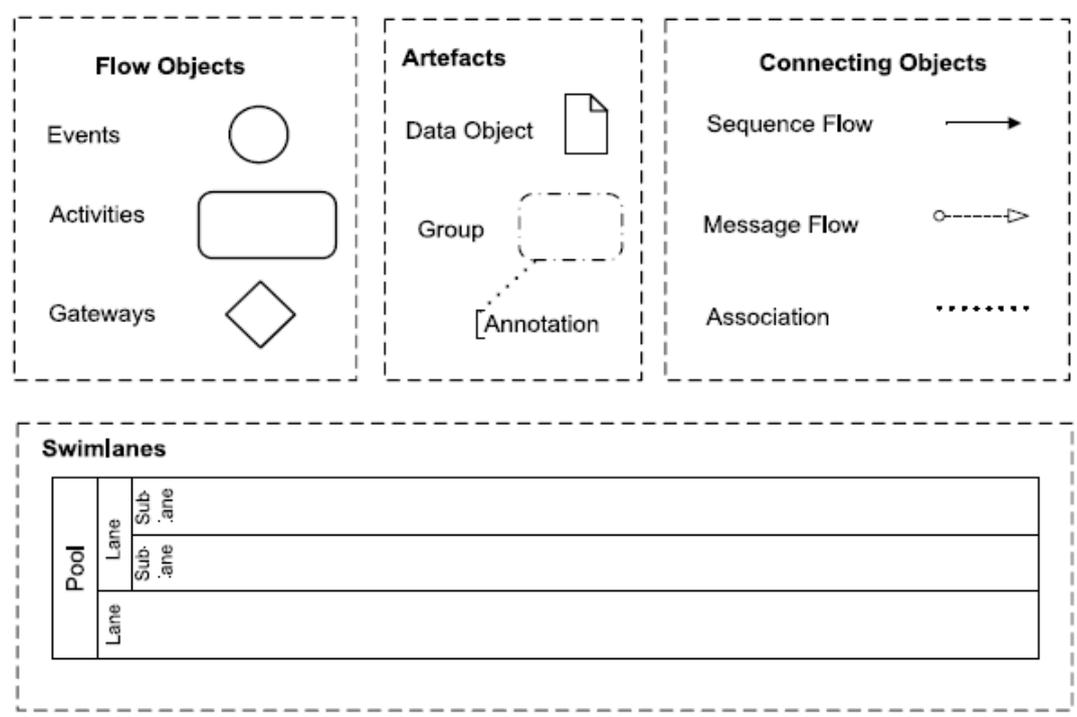
2.4.1 Business Process Modelling and Notation (BPMN)

Business Process Model and Notation (BPMN) 1.1 (OMG, 2008a) adalah notasi yang digunakan untuk menggambarkan secara grafis proses bisnis. Bahasa ini memberikan kemampuan pengguna untuk menangkap prosedur bisnis internal mereka dalam notasi grafis. Sebuah notasi grafis standar untuk proses bisnis

memungkinkan untuk menjelaskan dan bertukar proses secara standar dan untuk lebih memahami kolaborasi dan transaksi bisnis antar organisasi.

2.4.2 Elemen *Business Process Modelling and Notation (BPMN)*

Business Process Modelling and Notation (BPMN) terdiri dari 4 elemen yaitu:



Gambar 2.4 BPMN : *categories of elements*

Sumber : Weske, Mathias (2007)

1. *Flow Objects*

Flow Objects terdiri dari 3 bagian yaitu: *events*, *activities* dan *gateways*.

a. *Events*

Selama proses berlangsung, sesuatu yang mempengaruhi alur proses dapat dikatakan sebagai *events*. *Events* memiliki pemicu dan hasil. *Events* memiliki tiga tipe *events* yaitu:



1. Start Events

Tabel 2.1 Jenis-jenis elemen *start event* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Start Event</i>	Menunjukkan di mana proses tertentu dimulai dan tidak memiliki perilaku tertentu.	 Start Event
<i>Message Start Event</i>	Digunakan saat pesan datang dari seorang partisipan dan memicu dimulainya sebuah proses.	 Message
<i>Timer Start Event</i>	Digunakan ketika awal proses terjadi pada waktu tertentu.	 Timer

2. Intermediate events

Tabel 2.2 Jenis-jenis elemen *Intermediate events* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Intermediate events</i>	Menunjukkan bahwa <i>Intermediate events</i> terjadi di antara <i>start event</i> dan <i>end event</i> . Dan akan mempengaruhi aliran proses, tetapi tidak akan memulai atau (langsung) mengakhiri proses.	 Intermediate Event
<i>Message Event</i>	Menunjukkan bahwa pesan dapat dikirim atau diterima.	 Message Throw  Message Catch

3. End events

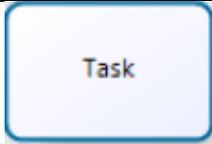
Tabel 2.3 Jenis-jenis elemen *End events* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>End event</i>	Menunjukkan bahwa berakhirnya suatu proses.	
<i>Message End</i>	Menunjukkan bahwa pesan sudah terkirim ketika ada alur sudah berakhir	
<i>Error end</i>	Mengakhiri proses jika <i>error</i> yang sudah didefinisikan terjadi.	

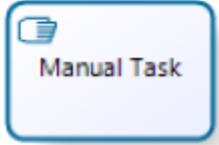
b. Activities

Activities merupakan gambaran pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh pelaku organisasi. *Activities* ini terdiri dari *task* yang merupakan pekerjaan yang tidak dapat dipecah. *Activities* juga diklasifikasikan ke dalam tugas dan sub-proses.

Tabel 2.4 Jenis-jenis elemen *Activities* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Task</i>	Merupakan aktivitas yang bersifat atom dalam aliran proses. Yang digunakan dalam proses dan tidak dapat dipecah menjadi lebih detail.	
<i>User Task</i>	Merupakan alur kerja seseorang melakukan sebuah <i>task</i> dengan bantuan aplikasi perangkat lunak.	
<i>Service Task</i>	<i>Task</i> yang menggunakan semacam layanan seperti layanan web atau aplikasi otomatis.	

Tabel 2.4 Jenis-jenis elemen *Activities* (Bizagi,2013)(Lanjutan)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Manual Task</i>	Merupakan <i>task</i> yang diharapkan dilakukan tanpa bantuan dari setiap eksekusi proses bisnis atau aplikasi apa pun.	

c. *Gateways*

Gateways digunakan untuk mengendalikan percabangan dan penggabungan *sequence flow*.

Tabel 2.5 Jenis-jenis elemen *Gateways* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Exclusive Gateway</i>	Notasi <i>Divergence</i> digunakan agar ada jalur alternatif dalam proses namun hanya satu yang dipilih. Notasi Konvergensi digunakan untuk menggabungkan alternatif jalur.	
<i>Parallel Gateway</i>	Membuat jalur alternatif tanpa memeriksa kondisi apa pun dan untuk menggabungkan jalur alternatif.	

2. *Artifacts*

Artifacts digunakan untuk menunjukkan informasi tambahan tentang proses bisnis.

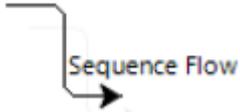
Tabel 2.6 Jenis-jenis elemen *Artifacts* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Group</i>	Menyediakan mekanisme visual untuk elemen grup diagram secara informal.	
<i>Annotation</i>	Merupakan mekanisme bagi pemodel untuk menyediakan tambahan informasi untuk pembaca diagram BPMN.	

3. *Connecting object*

Connecting Object merupakan elemen yang menghubungkan *flow object*, *swimlanes* dan *artefacts*. *Connecting Object* terdiri atas tiga jenis elemen yaitu: *sequence flow*, *message flow* and *association*.

Tabel 2.7 Jenis-jenis elemen *Connecting object* (Bizagi,2013)

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Sequence Flow</i>	Menunjukkan urutan kegiatan yang akan dilakukan dalam sebuah proses.	
<i>Association</i>	Menghubungkan informasi dan artifact dengan <i>flow objects</i> .	
<i>Message Flow</i>	Menunjukkan aliran pesan antara dua entitas yang siap untuk mengirim dan menerima pesan.	

4. *Swimlanes*

Hierarki dari *swimlanes* adalah: *pool*, *lane* dan *sub-lane*. *Lane* mewakili entitas organisasi seperti departemen dalam organisasi. *Sublane* dapat digunakan untuk mendefinisikan entitas organisasi di dalam departemen.

Tabel 2.8 Jenis-jenis elemen *Swimlanes* (Bizagi,2013)

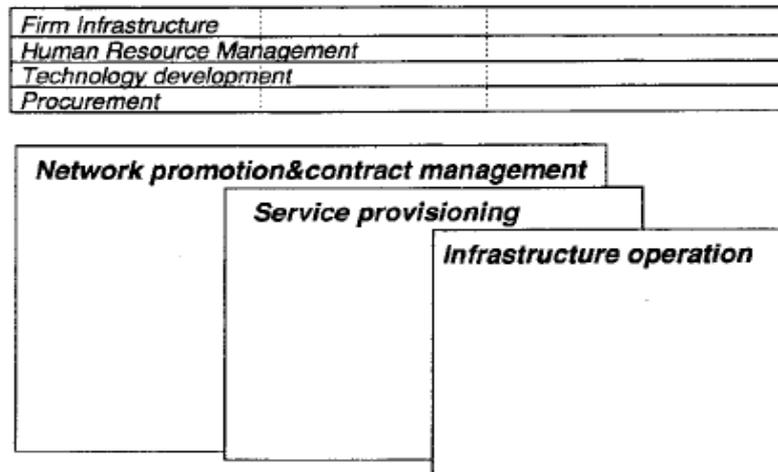
Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Pool</i>	Sebuah wadah yang didalamnya terdapat sebuah proses bisnis secara keseluruhan.	
<i>Lane</i>	Bagian dari <i>pool</i> yang digunakan sebagai pembatas antar partisipan yang terlibat dalam proses bisnis.	

2.4.3 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi merupakan *tool* untuk mengevaluasi kinerja pemodelan proses bisnis yang digunakan untuk mengurangi kemungkinan kegagalan pada proses bisnis, untuk mencegah penggunaan sumber daya yang berlebihan, dan untuk mengoptimalkan kinerja sistem. Untuk mensimulasikan proses bisnis dapat menggunakan *tools* pemodelan yaitu *Bizagi Modeler* (Bizagi, 2013). Simulasi proses bisnis digunakan untuk menunjukkan validitas pemodelan proses bisnis dan juga perbandingan waktu antara proses bisnis *as is* dan proses bisnis *to be*.

2.5 Value Network

Value Network digunakan untuk menciptakan nilai dengan memfasilitasi hubungan jaringan antara pelanggan yang ingin atau saling bergantung dengan menggunakan teknologi mediasi (STabell & Fjeldstad, 1998). *Networks* dapat dibagi menjadi *business networks* (industri) dan *social network* (pribadi), tergantung pada tingkat analisis. Dalam jaringan bisnis, suatu perusahaan dapat memiliki ikatan jaringan dengan berbagai jenis aktor, misalnya dengan pelanggan, distributor, pemasok, pesaing, organisasi nirlaba, dan badan di depan umum administrasi. Dalam model jaringan industri, suatu perusahaan bergantung pada sumber daya dikendalikan oleh perusahaan lain, dan perusahaan dapat mengkompensasi sumber dayanya yang terbatas, baik dengan mengembangkan posisinya di jaringan yang ada atau dengan membuat jaringan yang baru (Johanson dan Mattsson, 1988). Aktivitas – aktivitas organisasi terdiri dari aktivitas utama dan aktivitas pendukung.



Gambar 2.5 The value network diagram

Sumber : Stabell dan Fjeldstad (1998)

Aktivitas utama pada *value network* adalah:

1. *Network promotion and contract management*

Network promotion and contract management berkaitan dengan kegiatan mengundang pelanggan untuk bergabung dengan jaringan, seleksi pelanggan yang diizinkan untuk bergabung dan inialisasi, manajemen, dan penghentian kontrak yang mengatur penyediaan layanan.

2. *Service provisioning*

Service provisioning terdiri dari aktivitas yang terkait dengan penetapan, pemeliharaan, dan penghentian hubungan antara pelanggan dan penagihan untuk nilai yang diterima.

3. *Network infrastructure operation*

Network infrastructure operation terdiri dari aktivitas yang terkait dengan pemeliharaan dan pengelolaan infrastruktur fisik dan informasi. Kegiatan menjaga jaringan dalam status siaga, siap melayani permintaan pelanggan.

Aktivitas pendukung pada *value network* adalah:

1. *Procurement*

Procurement terkait dengan Kegiatan pengadaan terkait pembelian barang-barang yang masuk yang digunakan dalam rantai nilai.

2. *Human Resource Management*

Aktivitas merekrut, mempekerjakan, pelatihan, mengembangkan, dan kompensasi personil.

3. *Firm Infrastructure*

Firm Infrastructure berkaitan dengan manajemen umum, pembiayaan, dan sistem informasi manajemen.

4. *Technology Development*

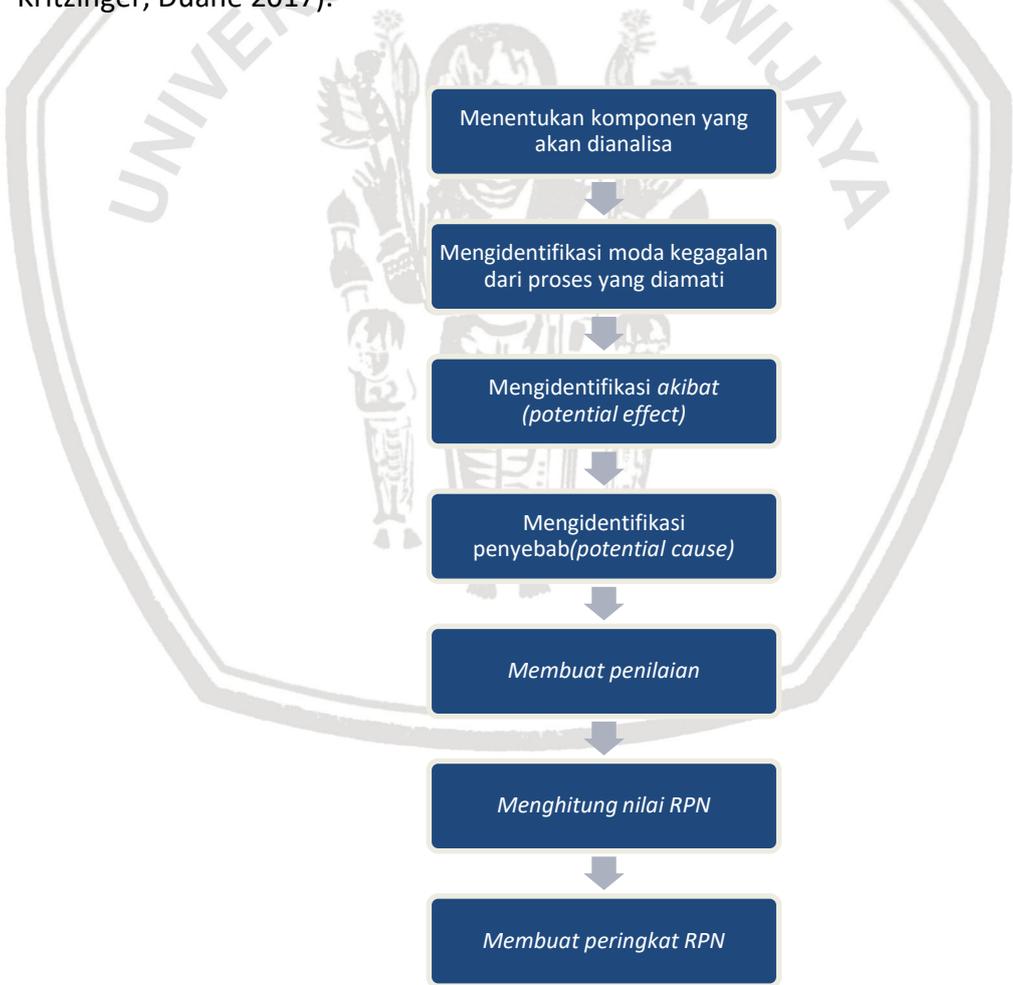
Kegiatan pengembangan teknologi terkait adalah pengembangan infrastruktur jaringan dan pengembangan layanan.

2.6 Bizagi Modeler

Bizagi Modeler merupakan pemodelan proses bisnis dan aplikasi dokumentasi. *Bizagi Modeler* memungkinkan untuk memetakan proses bisnis secara visual, memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis dalam standar *Business Process Model and Notation* (BPMN). Dan BPMN adalah format yang diterima di seluruh dunia untuk pemodelan proses (Bizagi, 2013).

2.7 Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) adalah metode investigasi untuk menentukan bagaimana suatu produk, proses, atau sistem mungkin gagal dan kemungkinan efek dari mode kegagalan tertentu. FMEA dapat digunakan untuk membantu menilai kemungkinan cara di mana kegagalan mungkin terjadi, menilai besarnya efek kegagalan, mengungkap kemungkinan penyebab atau penyebab kegagalan, dan memahami apa yang dapat dilakukan untuk mencegah kegagalan semacam itu atau mengurangi kemungkinan kegagalan terjadi. (Kritzinger, Duane 2017).



Gambar 2.6 Tahapan FMEA
Sumber : Nia dan Arif (2014)



Penentuan prioritas dilakukan berdasarkan hasil perkalian parameter antara tingkat kesalahan (*severity*), tingkat kejadian (*occurrence*), dan tingkat terdeteksi (*detection*). Masing-masing dari ketiga peringkat ini didasarkan pada skala 10 poin, dengan 1 adalah peringkat terendah dan 10 adalah peringkat tertinggi (McDermott, 2011).

1. Tingkat Kesalahan (*Severity*)

Tingkat Kesalahan (*severity*) adalah perkiraan seberapa serius efek yang ditimbulkan jika suatu kesalahan memang terjadi. Jika yang terjadi adalah efek yang kritis maka menghasilkan nilai *severity* yang tinggi. Namun apabila yang terjadi bukan merupakan efek yang kritis, maka hasil nilai *severity* pun akan sangat rendah.

Tabel 2.9 Tingkat Kesalahan (*Severity*) (McDermott, 2011)

Rating	Severity	Deskripsi
10	Gagal memenuhi persyaratan	Kesalahan berpotensi mempengaruhi proses bisnis pada Bidang Komunikasi tanpa diberikan peringatan.
9		Kesalahan berpotensi mempengaruhi proses bisnis pada Bidang Komunikasi dan diberikan peringatan.
8	Penurunan fungsi utama	-Proses bisnis pada Bidang Komunikasi dapat dioperasikan. -Tidak mempengaruhi tingkat kinerja pada Bidang Komunikasi.
7		-Proses bisnis pada Bidang Komunikasi dapat dioperasikan. -Tingkat kinerja pada Bidang Komunikasi berkurang.
6	Penurunan fungsi sekunder	-Proses bisnis pada Bidang Komunikasi tidak dapat beroperasi. -Tingkat kinerja pada Bidang Komunikasi tidak dapat dioperasikan.
5		-Proses bisnis pada Bidang Komunikasi tidak dapat beroperasi. -Tingkat kinerja pada Bidang Komunikasi berkurang.

Tabel 2.10 Tingkat Kesalahan (*Severity*) (Lanjutan) (McDermott, 2011)

<i>Rating</i>	<i>Severity</i>	<i>Deskripsi</i>
4	Menggangu	Menggangu jalannya proses bisnis Bidang Komunikasi, informasi tidak sesuai dan diperhatikan oleh sebagian besar masyarakat (>75%).
3		Menggangu jalannya proses bisnis, informasi tidak sesuai dan diperhatikan oleh banyak masyarakat (50%).
2		Menggangu jalannya proses bisnis, informasi tidak sesuai dan diperhatikan oleh masyarakat yang diskriminatif (<25%).
1	Tidak berpengaruh	Tidak memiliki efek yang terlihat pada proses bisnis Bidang Komunikasi

2. Tingkat Kejadian (*Occurrence*)

Tingkat Kejadian (*Occurrence*) adalah peringkat bahwa kemungkinan penyebab tersebut akan terjadi dan menghasilkan sebuah bentuk kegagalan.

Tabel 2.11 Tingkat Kejadian (*Occurrence*) (McDermott, 2011)

<i>Rating</i>	<i>Occurrence</i>	<i>Deskripsi</i>
10	<i>Very High</i>	Kegagalan yang hampir selalu terjadi.
9		Kegagalan tidak dapat dihindari.
8	<i>High</i>	Kegagalan kemungkinan sering terjadi.
7		Kegagalan tidak pasti untuk terjadi.
6		Kegagalan kerap kali terjadi.
5	<i>Moderate</i>	Kegagalan sesekali terjadi.
4		Kegagalan terbatas untuk terjadi.

Tabel 2.12 Tingkat Kejadian (*Occurrence*) (McDermott, 2011)

Rating	Occurrence	Deskripsi
3	<i>Low</i>	Kecil kemungkinan terjadi kegagalan.
2		Tidak ada kegagalan yang diamati terjadi.
1	<i>Very Low</i>	Sangat rendah untuk terjadi kegagalan.

2. Tingkat Terdeteksi (*Detection*)

Tingkat Terdeteksi (*Detection*) adalah peringkat deteksi melihat seberapa besar kemungkinan mendeteksi kegagalan atau efeknya kegagalan.

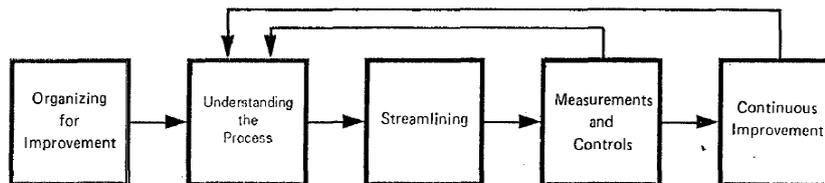
Tabel 2.13 Tingkat Terdeteksi (*Detection*) (McDermott, 2011)

Rating	Detection	Deskripsi
10	<i>Almost Impossible</i>	Kesalahan hampir tidak mungkin terdeteksi.
9	<i>Very Remote</i>	Kesalahan sangat jarang terdeteksi.
8	<i>Remote</i>	Kesalahan jarang terdeteksi.
7	<i>Very Low</i>	Kesalahan sangat rendah untuk terdeteksi.
6	<i>Low</i>	Kesalahan rendah untuk terdeteksi.
5	<i>Moderate</i>	Kesalahan sedang untuk terdeteksi.
4	<i>Moderately High</i>	Kesalahan cukup tinggi terdeteksi.
3	<i>High</i>	Kesalahan sering terdeteksi.
2	<i>Very High</i>	Kesalahan sangat sering terdeteksi.
1	<i>Almost Certain</i>	Kesalahan hampir selalu terdeteksi.

2.8 Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan signifikan dalam cara proses bisnisnya beroperasi. BPI menyediakan sistem yang akan membantu menyederhanakan operasi Anda dan memastikan bahwa baik pelanggan internal dan eksternal Anda menerima output yang sangat baik. (Harrington, 1991)

Pada BPI terdapat 5 fase didalamnya yang digambarkan oleh gambar dibawah ini.



Gambar 2.7 Fase pada *Business Process Improvement* (Harrington, 1991)

Berikut penjelasan tentang fase-fase dari BPI berdasarkan gambar diatas:

1. *Organizing for improvement*
Fase tahap awal yang bertujuan untuk menentukan proses bisnis mana yang akan dilakukan perbaikan.
2. *Understanding the process*
Fase yang memahami semua dimensi proses bisnis saat ini.
3. *Streamlining*
Fase yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemampuan beradaptasi proses bisnis sehingga tercipta proses baru yang lebih sederhana dengan pencapaian tujuan yang sama.
4. *Measurements and controls*
Fase yang menerapkan sistem untuk mengontrol proses secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan.
5. *Continuous improvement*
Fase saat mengimplementasikan proses perbaikan secara berkelanjutan.

2.9 Streamlining BPI

Dalam melakukan *Streamlining BPI*, dapat digunakan 12 *tools* yang digunakan dalam perbaikan proses bisnis. Suatu proses kerja menjadi proses yang lebih sederhana dapat disebut *streamlining*. Walaupun terjadi perubahan proses kerja, namun hal tersebut tidak mengubah tujuan dari proses kerja yang telah diubah. Berikut 12 *tools streamlining* menurut Harrington (1991) :

1. *Bureaucracy Elimination*
Terdapat eliminasi pada hal yang bersifat administratif pekerjaan, persetujuan dan dokumen yang tidak diperlukan.
2. *Duplication Elimination*
Melakukan eliminasi aktivitas yang serupa di beberapa bagian proses bisnis.
3. *Value-added Assessment*
Memberikan nilai tambah pada proses bisnis untuk memenuhi kebutuhan *customer*. Dalam melakukannya, perlu dilakukan evaluasi pada setiap aktivitas proses bisnis. Bagian – bagian dari *value – added assessment* antara lain: *RVA (Real Value Added)* yang merupakan suatu aktivitas yang diharapkan oleh *customer* yang dapat menunjukkan sebuah output. Sedangkan *BVA (Business Value Added)* merupakan suatu aktivitas yang tidak memberikan nilai secara langsung kepada konsumen namun dibutuhkan dari sebuah bisnis. Dan *NVA (No Value Added)* merupakan aktivitas memenuhi kebutuhan konsumen namun tidak memberikan nilai yang terkait dengan hal tersebut.
4. *Simplification*
Mengubah proses menjadi lebih mudah dilakukan dan dipelajari dengan cara menyederhanakan kompleksitas dari suatu proses.
5. *Process cycle-time Reduction*
Menentukan sebuah cara dalam memenuhi kebutuhan dari *customer* dengan cara mengurangi waktu siklus dan juga meminimalkan biaya penyimpanan. Salah satu cara untuk melakukannya adalah menganalisis siklus proses panjang dan proses yang diperlambat oleh aktivitas.
6. *Error Proofing*
Dalam suatu proses yang memiliki kesalahan, dibuatlah suatu cara untuk melakukan pencegahan.
7. *Upgrading*
Dalam lingkungan kerja, dilakukan optimasi dengan menggunakan *tools*. Sebagai contoh, kinerja karyawan dapat menjadi lebih efektif dengan menggunakan program komputer.
8. *Simple Language*
Mensederhanakan penulisan dan berkomunikasi untuk mengurangi kompleksitas. Hal ini berguna agar isi dari dokumentasi mudah dipahami.
9. *Standardization*
Pembuatan aturan yang berguna untuk penyetaraan dalam kinerja karyawan.
10. *Supplier Partnerships*
Kualitas *input* yang diberikan oleh *supplier* memiliki hubungan pada suatu proses.
11. *Big Picture Improvement*

Jika hasil yang diinginkan masih belum dapat dicapai oleh 10 *tools* yang telah didefinisikan sebelumnya. *Tools* ini dapat memberikan suatu cara yang lebih kreatif dalam melakukan perubahan besar.

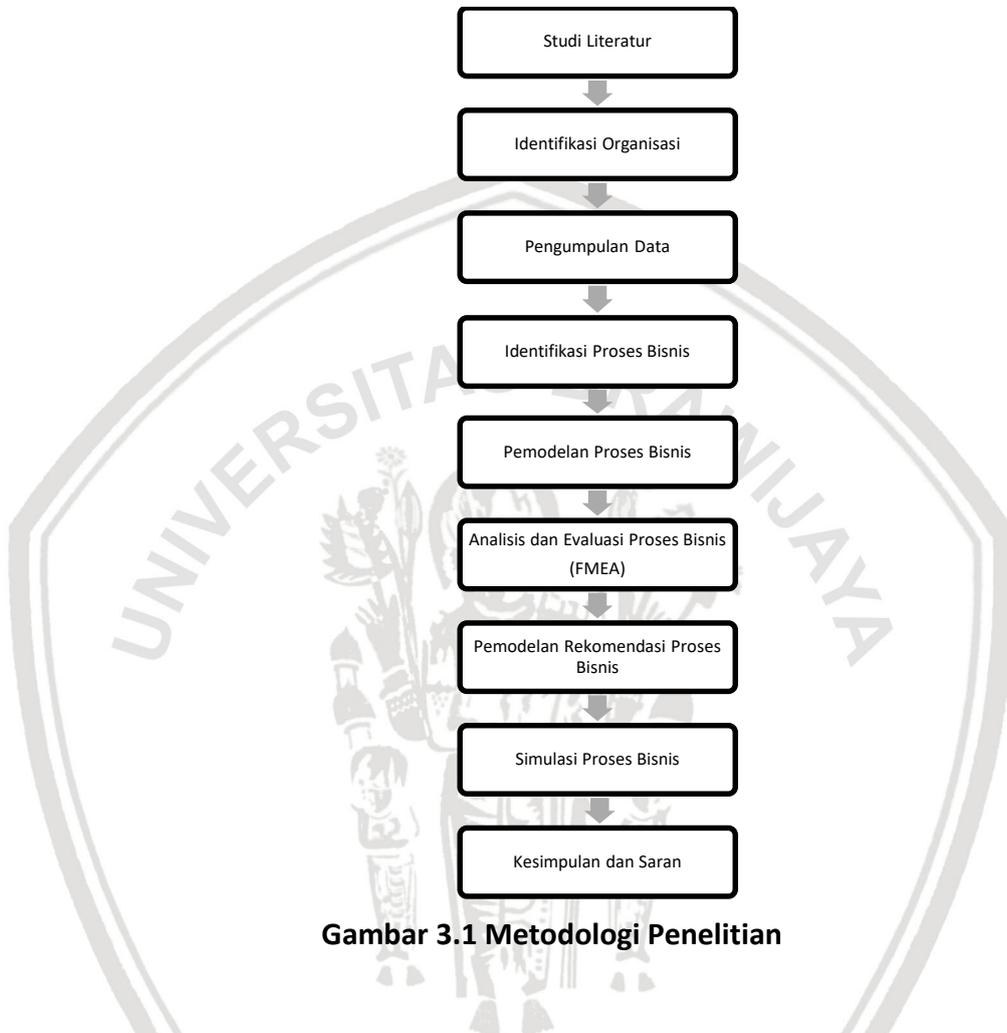
12. *Automation and/or mechanization*

Dalam mengerjakan hal-hal yang bersifat *repetitive*, dapat digunakan *tools*, mesin, dan juga komputer.



BAB 3 METODOLOGI

Didalam bab ini, dijelaskan terkait langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Langkah – langkah ini berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas pada Bagian Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Berikut merupakan ilustrasi alur kerja pada penelitian yang dilakukan:



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Studi Literatur

Tahap ini melakukan pencarian dan mempelajari dasar-dasar teori dari penelitian yang dilakukan sebelumnya. Teori - teori yang berkaitan terhadap permasalahan penelitian adalah pemodelan dan evaluasi proses bisnis, *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, *Business Process Improvement (BPI)* dan simulasi proses bisnis.

3.2 Identifikasi Organisasi

Agar memudahkan peneliti dalam mengenal proses bisnis yang diterapkan dengan mengenali organisasi yang ingin diteliti dilakukan proses identifikasi organisasi. Peneliti mengenali organisasi saat melakukan Praktik Kerja

Lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika. Struktur organisasi, visi, misi, tujuan organisasi, tugas dan tanggung jawab yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika membantu mempermudah penulis dalam mendefinisikan model proses bisnis.

3.3 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian dapat diperoleh dengan dua cara yaitu wawancara dan observasi.

1. Wawancara dengan narasumber dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi. Data yang didapatkan berupa informasi tentang proses bisnis, alur kegiatan yang berjalan, aktor beserta tupoksi pada proses bisnis, deskripsi aktivitas dari setiap proses bisnis yang terdiri dari aktor, *task*, deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, dan tipe *task*.
2. Peneliti melakukan pengamatan, analisis alur proses bisnis dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan untuk melakukan observasi pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu agar dapat diolah lebih lanjut pada penelitian ini.

3.4 Identifikasi Proses Bisnis

Dalam tahap ini peneliti harus mempelajari proses bisnis yang ada pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Kemudian peneliti menggunakan *Value Network Analysis* untuk mengelompokkan proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Pada proses ini, peneliti dapat mengetahui proses bisnis mana yang memiliki kepentingan tinggi.

3.5 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis utama pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu dilakukan dengan notasi yang ada pada *Business Process and Modelling Notation* dengan bantuan aplikasi *Bizagi Modeler*. Proses bisnis yang telah dimodelkan merupakan proses bisnis yang telah didefinisikan pada tahap identifikasi proses bisnis.

3.6 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dan evaluasi proses bisnis. Analisis yang dilakukan menggunakan metode *Failure Mode Effect Analysis* (FMEA) yang bertujuan untuk mencari akar permasalahan beserta efek yang mungkin bisa ditimbulkan. Kemudian tahapan *streamlining* yang ada dalam metode *Business Process Improvement* (BPI) digunakan saat proses perbaikan.

3.7 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis

Dari hasil evaluasi dan perbaikan proses bisnis dimodelkan sebuah rekomendasi proses bisnis menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* dan *Business Process Improvement*. Dengan adanya pemodelan

rekomendasi proses bisnis diharapkan meningkatkan proses bisnis utama agar dapat berkembang lebih baik dari sebelumnya pada Bagian Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

3.8 Simulasi Proses Bisnis

Pembuatan simulasi proses bisnis dilakukan pada proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) untuk menunjukkan validitas pemodelan proses bisnis dan juga perbandingan waktu antara proses bisnis *as is* dan proses bisnis *to be*. Simulasi proses bisnis ini dilakukan menggunakan *tools* pemodelan yaitu *Bizagi Modeler*.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir pada penelitian ini adalah penarikan untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah dibuat serta memberikan saran berupa rekomendasi untuk perbaikan kesalahan sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya.



BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS

4.1 Identifikasi Organisasi

Pada bagian ini, dituliskan terkait profil organisasi, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi dan tanggung jawab *stakeholder* dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Bagian ini dibutuhkan untuk mendukung pemodelan dan evaluasi proses bisnis yang dilakukan.

4.1.1 Profil Organisasi

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Organisasi Perangkat daerah yang baru dibentuk oleh Pemerintah kota Batu pada tahun 2016 melalui Peraturan Walikota Batu Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dalam kedudukan dan menurut tugas fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai aspek strategis yaitu menyediakan dan menyebarluaskan informasi pemerintahan dan pembangunan daerah. Dalam perannya sebagai penyedia informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal tersebut dimaksudkan untuk mempercepat akses informasi dan ketersediaan *database*, sekaligus sebagai sarana komunikasi interaktif antara pemerintah, masyarakat, dan *stakeholder*.

4.1.2 Visi dan Misi

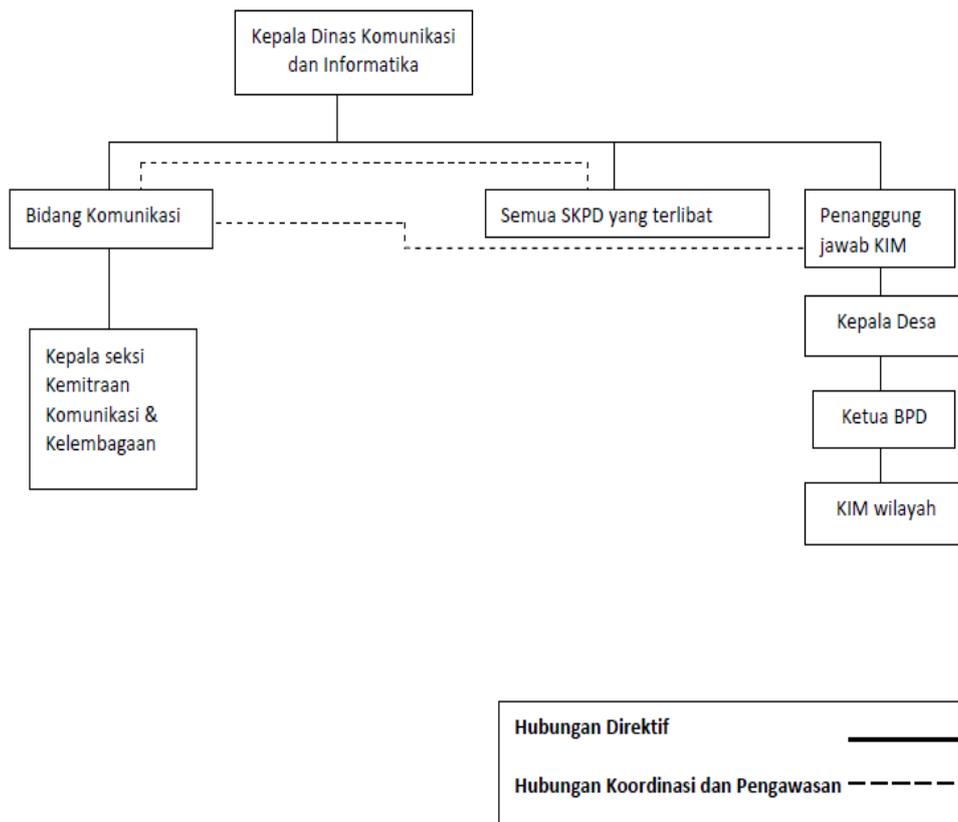
Visi

Terwujudnya komunikasi dan informasi terpadu yang efektif dan efisien bagi pembangunan masyarakat Kota Wisata Batu.

Misi

Meningkatkan keterbukaan dan kemudahan layanan komunikasi dan informasi yang menumbuhkan kreativitas dan inovasi masyarakat bagi pembangunan masyarakat Kota Wisata Batu.

4.1.3 Struktur *Stakeholder* Yang Terlibat



Gambar 4.1 Struktur *stakeholder* yang terlibat

Pada gambar 2.1 sebelumnya telah digambarkan struktur organisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Kemudian pada gambar 4.1 menggambarkan hanya beberapa *stakeholder* dari struktur organisasi yang terlibat dalam proses bisnis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yaitu kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, bidang komunikasi, kepala seksi kemitraan komunikasi dan kelembagaan, penanggung jawab KIM yang terdiri dari kepala desa, ketua BPD, KIM wilayah dan SKPD yang terlibat.

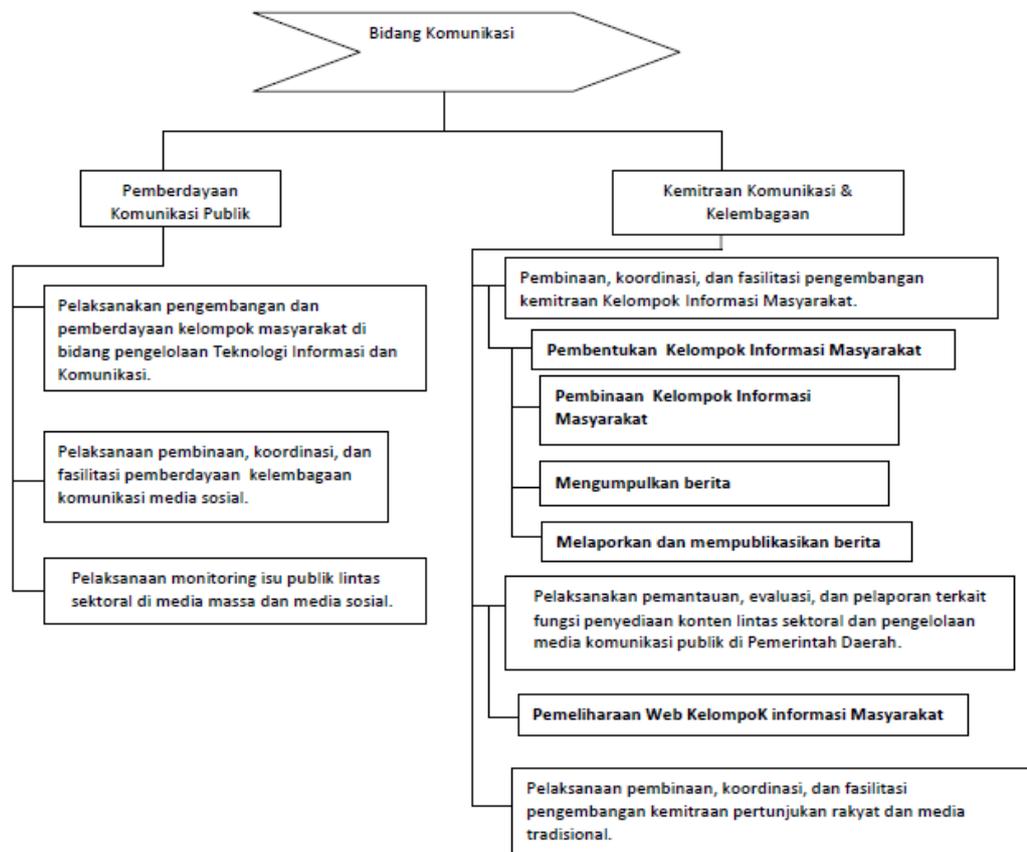
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder*

Pada tabel 4.1 mendefinisikan tugas dan tanggung jawab dari semua *stakeholder* yang terlibat pada proses bisnis. Tugas dan tanggung jawab yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dari masing-masing *stakeholder*.

Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab

No	Stakeholder	Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	<ul style="list-style-type: none"> a. Perumusan kebijakan teknis dan rencana strategis di bidang komunikasi dan informatika. b. Bertanggung jawab atas pembentukan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). c. Memimpin berjalannya proses yang ada pada KIM.
2.	Bidang Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembinaan kepada anggota KIM. b. Berkoordinasi dengan penanggung jawab KIM.
3.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan program kerja yang ada pada Bidang Komunikasi. b. Membantu Bidang Komunikasi saat pengkoordinasian dengan anggota KIM wilayah.
4.	Kepala Desa	<ul style="list-style-type: none"> a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan KIM di setiap desa
4.	Ketua BPD	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggerakkan serta mengkoordinasi KIM wilayah di setiap desa.
6.	KIM wilayah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan informasi b. Pengolahan informasi c. Kehumasan d. <i>Monitoring</i>
7.	SKPD yang terlibat	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pengkoordinasian dengan Bidang Komunikasi terkait pendalaman informasi yang terlibat di dalam SKPD tersebut.

4.2 Dekomposisi Fungsi Bisnis



Gambar 4.2 Dekomposisi Proses Bisnis Dari Fungsi Bisnis

Pada gambar 4.2, proses bisnis tersebut didapatkan melalui dekomposisi dari *business function* menjadi *business process*. Bidang Komunikasi merupakan *Enterprise high-level organisasi*. Gambar diatas dipecah menjadi fungsi yang lebih rinci untuk dapat memberikan tampilan yang lebih detail.

Sesuai dengan gambar 4.2 Bidang Komunikasi terbagi menjadi 2 seksi berdasarkan tugas dan fungsinya yaitu Pemberdayaan Komunikasi Publik dan Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan. Pada Pemberdayaan Komunikasi Publik adalah sebagai pelaksana pembinaan implementasi produk, pelaksanaan pengembangan dan pemberdayaan kelompok masyarakat, pelaksanaan pembinaan, koordinasi, dan fasilitasi pemberdayaan kelembagaan komunikasi media sosial. Sedangkan Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan adalah sebagai pelaksanaan pembinaan, koordinasi, dan fasilitasi pengembangan kemitraan Kelompok Informasi Masyarakat, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait fungsi penyediaan konten lintas sektoral.

Berdasarkan tugas dan fungsinya, ada 3 tugas dari Pemberdayaan Komunikasi Publik dan 3 tugas dari Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan. Sesuai dengan tugasnya, pada penelitian ini hanya fokus di bagian Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan dimana setelah didekomposisikan proses bisnis yang ada terdapat pada Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan. Pada

Kemitraan Komunikasi & Kelembagaan terdapat tugas yang pertama yaitu Pembinaan, koordinasi, dan fasilitasi pengembangan kemitraan Kelompok Informasi Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, tugas ini dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu: Sosialisasi Kelompok Informasi Masyarakat, Pelaksanaan Kelompok Informasi Masyarakat, dan Pengelolaan media komunikasi publik. Dari pembagian fungsi tersebut terdapat 2 proses bisnis dari fungsi sosialisasi Kelompok Informasi Masyarakat yaitu pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat dan pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat. Selanjutnya terdapat 2 proses bisnis dari pelaksanaan Kelompok Informasi Masyarakat yaitu mengumpulkan berita, melaporkan dan mempublikasikan berita. Dan terdapat 1 proses bisnis dari pengelolaan media komunikasi publik yaitu pemeliharaan web Kelompok Informasi Masyarakat.

4.3 Identifikasi Proses Bisnis

Setelah peneliti menggunakan metode *value network analysis* untuk dekomposisi proses bisnis, peneliti melakukan analisis proses bisnis utama dan pendukung. Hasil dari dekomposisi proses bisnis pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu antara lain:

1. Proses bisnis utama

Proses bisnis utama yang ada pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu diantaranya adalah:

1. *Network promotion and contract management*

a. Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada proses bisnis ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu melakukan sosialisasi terlebih dahulu terkait Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) ke 24 desa yang ada di Kota Batu. Setelah itu masing-masing desa diwajibkan harus mengajukan 1 perwakilan KIM yang minimal beranggotakan 5-10 orang. Perwakilan yang telah diajukan sebelumnya harus mempunyai keinginan untuk berpartisipasi agar dapat mewujudkan penyelenggaraan kebijakan pembangunan untuk kepentingan terciptanya masyarakat sadar informasi pembangunan dan wilayah lingkungannya.

b. Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Proses ini dilakukan setelah pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat. Proses pembinaan sendiri dilakukan oleh pihak Bidang Komunikasi secara teknis. Pembinaan dilakukan dengan mendatangi secara langsung lokasi per desanya. Saat pembinaan, humas yang telah dibentuk sebelumnya akan diberi materi seputar Kelompok Informasi Masyarakat serta wawasan tentang *jobdesk* yang akan dilakukan.

2. *Service provisioning*

a. Mengumpulkan berita

Pada proses ini humas diberi tugas oleh pihak Bidang Komunikasi untuk mencari serta mengumpulkan berita seputar lingkungan yang ada di desa maupun berita dari SKPD yang terlibat memberikan data berupa informasi terkait informasi dari OPD yang dibutuhkan oleh masyarakat nantinya. Berita yang didapat akan di promosikan melalui *website* KIM.

b. Melaporkan serta mempublikasikan berita

Pada proses ini humas diberi tugas oleh pihak Bidang Komunikasi untuk melaporkan hasil kegiatan secara keseluruhan dalam bentuk berita yang nantinya akan diunggah ke *website* KIM. Laporan kegiatan harus dikumpulkan tepat waktu pada waktu yang telah ditentukan yaitu seminggu setelah kegiatan diadakan kemudian mempublikasikan informasi seputar berita kegiatan pembangunan di desa, ceremonial, dan agenda desa melalui *website* KIM.

3. *Network infrastructure operation*

a. Pemeliharaan Web Kelompok Informasi Masyarakat

Pada proses ini humas minimal melakukan proses *monitoring* web satu kali dalam sebulan. Saat proses *monitoring* akan terdapat beberapa permasalahan yang muncul dan sedikit kemungkinan kecil untuk tidak terdapat permasalahan. Setelah ditemukan adanya permasalahan tersebut maka humas akan mencari alternatif solusinya yang akan dikoordinasikan dengan Bidang Komunikasi. Kemudian Bidang Komunikasi akan membuat alternatif solusinya dan melakukan implementasi solusi saat pemeliharaan web.

2. Proses Bisnis Pendukung

Proses bisnis pendukung ini terdiri dari 4 proses bisnis yaitu *procurement*, *human resource management*, *firm infrastructure*, dan *technology development*. Pada proses bisnis *procurement* terkait dengan kegiatan pengadaan terkait pembelian barang-barang yang masuk seperti pengadaan komputer di masing-masing desa di Kota Batu, alat tulis kantor, printer, dan tinta printer. Sedangkan pada proses bisnis *human resource management* aktivitas yang terdapat didalamnya adalah merekrut, mempekerjakan, pelatihan, mengembangkan, dan kompensasi personil seperti pembinaan masyarakat di masing-masing desa di Kota Batu, kemudian adanya koordinasi lintas sektoral yang terkait antara humas KIM dan SKPD dalam pemberian informasi publik. Selanjutnya adalah *firm infrastructure* yang berkaitan dengan manajemen umum dan pembiayaan seperti anggaran pembinaan anggota KIM per bulan serta anggaran pelatihan untuk anggota KIM dan proses bisnis *Technology Development* yang merupakan kegiatan pengembangan teknologi terkait pengembangan infrastruktur jaringan dan

pengembangan layanan seperti penggunaan *power point*, *whatsapp*, *web* KIM dan *email*.

4.4 Pemodelan Proses Bisnis

Setelah dilakukan pemetaan proses bisnis oleh *Value Network Analysis* dan pengumpulan data, terdapat 5 proses bisnis utama yang ada pada Bidang Komunikasi. Alur yang ada pada aktivitas masing-masing proses bisnis akan dimodelkan menggunakan *Business Process Modelling Notation*.

4.4.1 Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Dinas KOMINFO melakukan pembentukan anggota KIM dari setiap desa yang ada di Kota Batu. Pada proses ini Ketua BPD terlebih dahulu mengumpulkan KIM wilayah dari desa tersebut. Kemudian Dinas KOMINFO melakukan sosialisasi, menyampaikan materi terkait KIM, dan direspon dengan sesi pertanyaan dari KIM wilayah. Setelah itu Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan untuk menjadi anggota KIM. Keluaran dari proses ini adalah terbentuknya anggota KIM wilayah.

2. Alur Proses

1. Dinas KOMINFO menyiapkan materi sosialisasi.
2. Dinas KOMINFO mendatangi setiap desa yang ada di Kota Batu.
3. Dinas KOMINFO menemui Kepala desa yang bersangkutan.
4. Kepala desa memberi amanah kepada ketua BPD untuk pelaksanaan pembentukan anggota KIM wilayah.
5. Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) mengumpulkan KIM wilayah di setiap desa.
6. Dinas KOMINFO menyiapkan alat-alat untuk presentasi terkait materi sosialisasi.
7. Dinas KOMINFO melakukan pelaksanaan sosialisasi KIM.
8. Dinas KOMINFO menyampaikan materi terkait KIM.
9. Dinas KOMINFO memberikan sesi pelaksanaan tanya jawab.
10. KIM wilayah menyampaikan beberapa pertanyaan terkait KIM.
11. Dinas KOMINFO memberikan jawaban terkait pertanyaan dari KIM wilayah.
12. Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) mengajukan beberapa perwakilan KIM.
13. Dinas KOMINFO menyetujui ajuan perwakilan dari Ketua BPD.
14. Dinas KOMINFO membentuk anggota KIM wilayah.

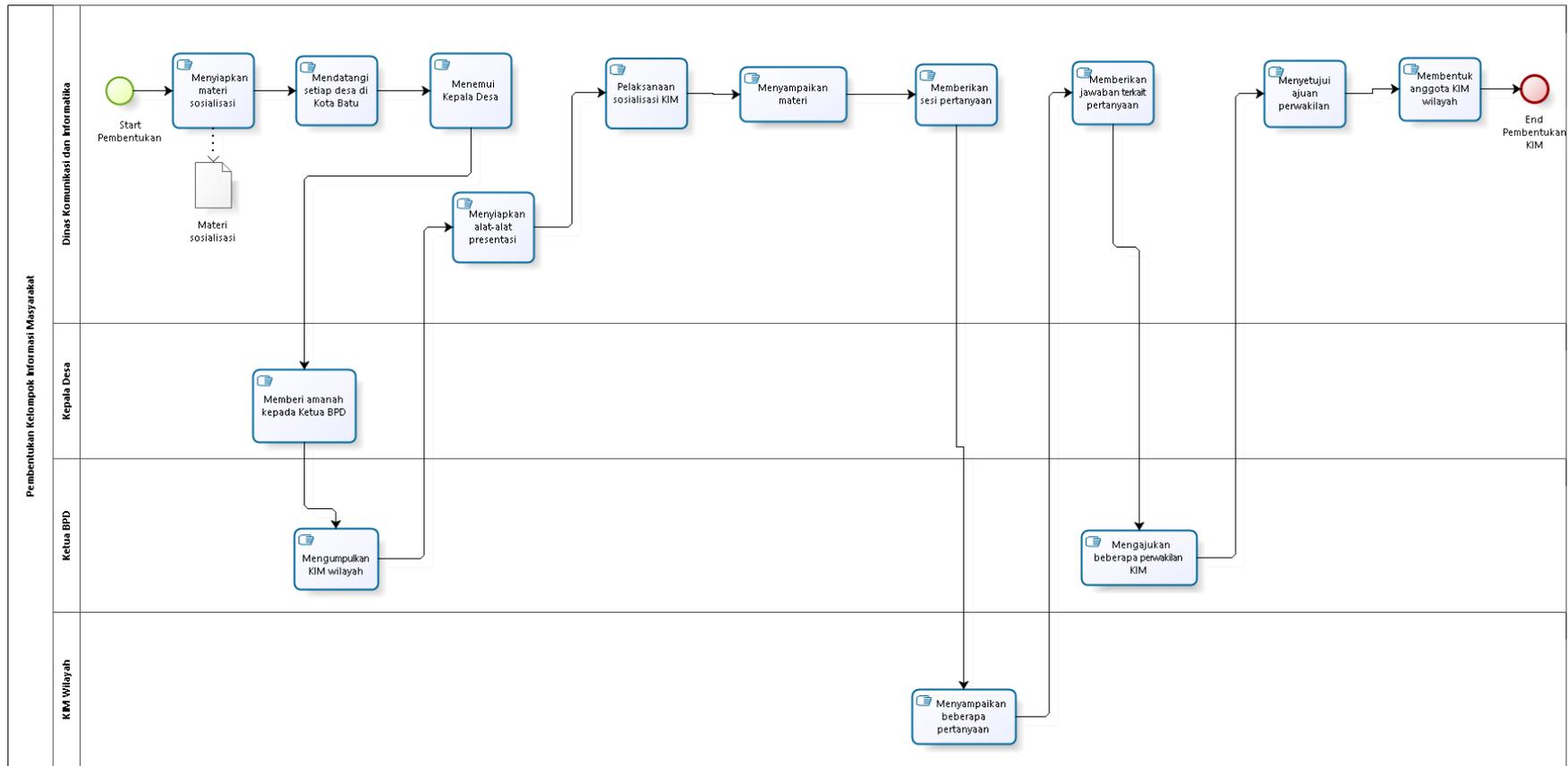


Diagram BPMN Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dari hasil wawancara didapatkan data berupa *task* yang telah digambarkan pada BPMN sebelumnya lalu data berupa deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, serta tipe *task* dari aktivitas proses bisnis. Peran data pada deskripsi aktivitas proses bisnis ini adalah untuk menganalisis perbandingan antara proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*).

Tabel 4.2 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan materi sosialisasi	Persiapan materi sosialisasi sebelum pelaksanaan pembentukan KIM	Materi sosialisasi	1 minggu	Manual Task
2.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Dinas Komunikasi dan Informatika mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	-	2 jam	Manual Task
3.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menemui Kepala desa	Dinas Komunikasi dan Informatika menemui Kepala desa	-	30 menit	Manual Task
4.	Kepala Desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Kepala desa memberikan amanah kepada Ketua BPD untuk pelaksanaan pembentukan KIM	-	10 menit	Manual Task
5.	Ketua BPD	Mengumpulkan KIM wilayah	Ketua BPD mengumpulkan KIM wilayah di Balai desa	-	2 jam	Manual Task

Tabel 4.3 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan alat-alat presentasi	Persiapan alat-alat presentasi sebelum acara dimulai	-	30 menit	Manual Task
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pelaksanaan sosialisasi KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan sosialisasi KIM di Balai desa	-	1 jam	Manual Task
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyampaikan materi	Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan materi terkait KIM	-	1 jam	Manual Task
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan sesi pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan sesi pertanyaan kepada KIM wilayah	-	30 menit	Manual Task
10.	KIM Wilayah	Menyampaikan beberapa pertanyaan	Perwakilan KIM wilayah menyampaikan beberapa pertanyaan terkait KIM	-	30 menit	Manual Task
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan jawaban terkait pertanyaan yang berhubungan dengan KIM	-	30 menit	Manual Task

Tabel 4.4 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12.	Ketua BPD	Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan yang ingin berpartisipasi dalam KIM	-	10 menit	Manual Task
13.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyetujui ajuan perwakilan	Dinas Komunikasi dan Informatika menyetujui pengajuan yang diajukan oleh Ketua BPD	-	10 menit	Manual Task
14.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Membentuk anggota KIM wilayah	Dinas Komunikasi dan Informatika membentuk anggota KIM wilayah dari desa yang diadakan sosialisasi terkait KIM	-	30 menit	Manual Task

4.4.2 Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

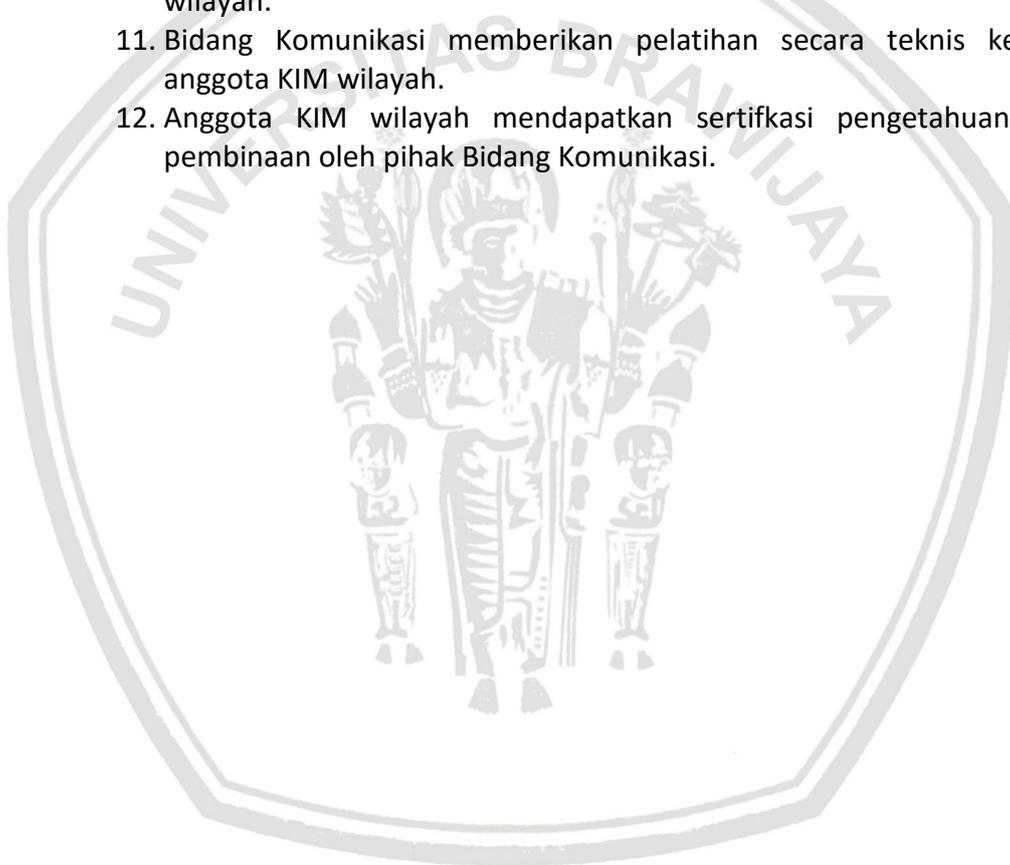
1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi melakukan pembinaan kepada masing-masing anggota KIM. Pada proses pembinaan anggota KIM dibina dan diberikan pendidikan serta pelatihan kepada anggota KIM tersebut. Keluaran dari proses ini adalah anggota KIM mendapatkan sertifikasi pengetahuan.

2. Alur Proses

1. Bidang Komunikasi menyiapkan materi pembinaan.
2. Bidang Komunikasi mendatangi lokasi setiap desa di Kota Batu.
3. Kepala desa melakukan rapat koordinasi dengan pihak Bidang Komunikasi terkait pelaksanaan pembinaan.

4. Kepala desa memberi amanah kepada ketua BPD untuk pelaksanaan pembinaan anggota KIM wilayah.
5. Bidang Komunikasi membimbing ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa).
6. Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) menghubungi anggota KIM wilayah.
7. Jika anggota KIM wilayah yang dihubungi tidak hadir maka Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM.
8. Jika anggota KIM wilayah yang dihubungi hadir maka Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) akan membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan.
9. Bidang Komunikasi melakukan aktivitas pembinaan.
10. Bidang Komunikasi memberikan pendidikan kepada anggota KIM wilayah.
11. Bidang Komunikasi memberikan pelatihan secara teknis kepada anggota KIM wilayah.
12. Anggota KIM wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan dari pembinaan oleh pihak Bidang Komunikasi.



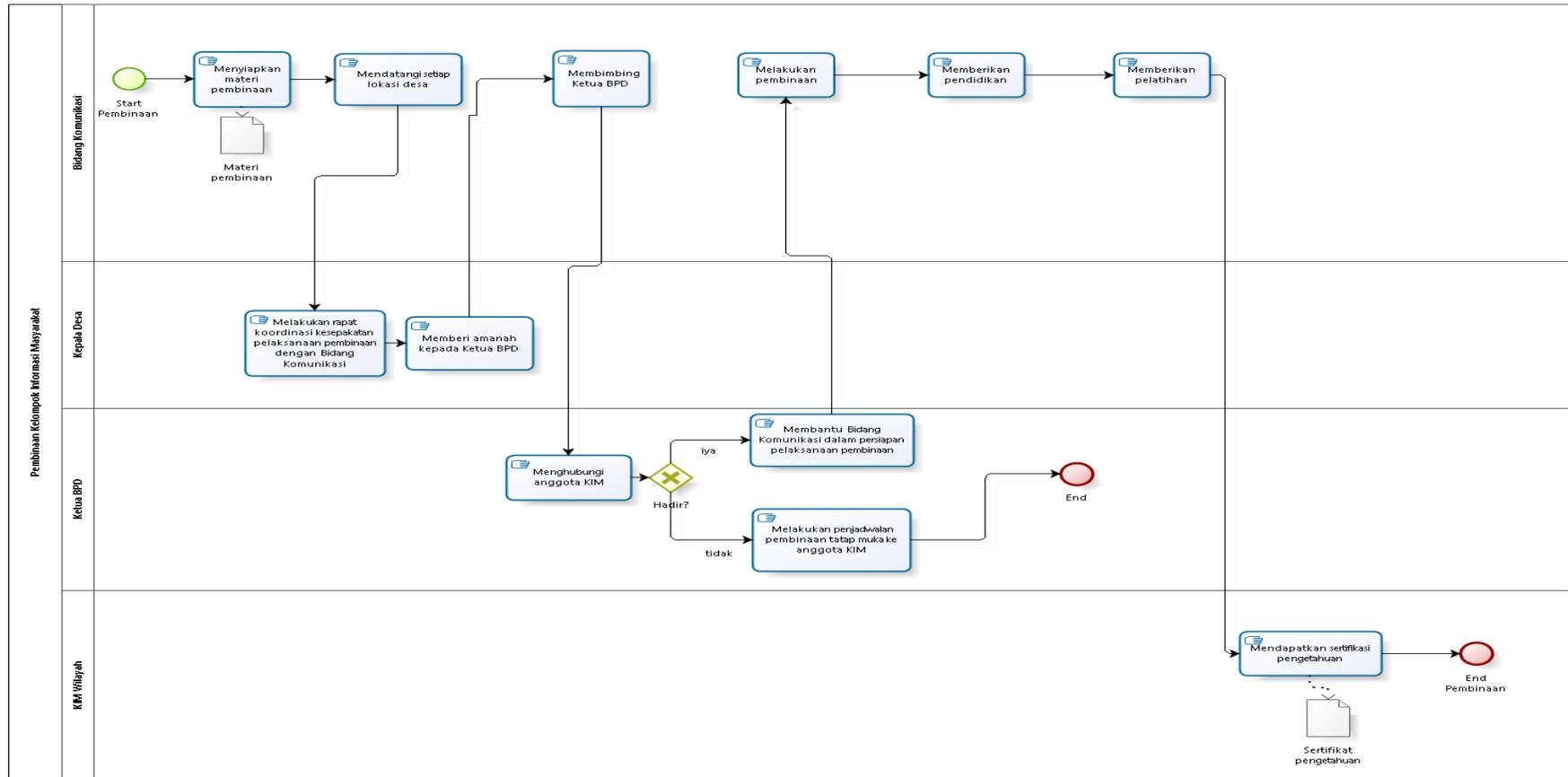


Diagram BPMN Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dari hasil wawancara didapatkan data berupa *task* yang telah digambarkan pada BPMN sebelumnya lalu data berupa deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, serta tipe *task* dari aktivitas proses bisnis. Peran data pada deskripsi aktivitas proses bisnis ini adalah untuk menganalisis perbandingan antara proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*).

Tabel 4.5 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Menyiapkan materi pembinaan	Persiapan materi pembinaan sebelum pelaksanaan pembinaan KIM	Materi pembinaan	1 minggu	Manual Task
2.	Bidang Komunikasi	Mendatangi setiap lokasi desa	Bidang Komunikasi mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	-	2 jam	Manual Task
3.	Kepala desa	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	Kepala desa saling berkoordinasi dengan Bidang Komunikasi	-	30 menit	Manual Task
4.	Kepala desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Kepala desa memberikan amanah kepada Ketua BPD untuk pelaksanaan pembinaan KIM	-	15 menit	Manual Task
5.	Bidang Komunikasi	Membimbing Ketua BPD	Bidang Komunikasi membimbing Ketua BPD terlebih dahulu	-	15 menit	Manual Task

Tabel 4.6 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6.	Ketua BPD	Menghubungi anggota KIM wilayah	Ketua BPD menghubungi KIM wilayah untuk menghadiri pembinaan	-	10 menit	Manual Task
7.	Ketua BPD	Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Ketua BPD melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM bagi anggota KIM yang tidak hadir	-	30 menit	Manual Task
8.	Ketua BPD	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Ketua BPD membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	-	30 menit	Manual Task
9.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pembinaan kepada anggota KIM wilayah	-	30 menit	Manual Task
10.	Bidang Komunikasi	Memberikan pendidikan	Bidang Komunikasi memberikan pembinaan berupa pendidikan kepada anggota KIM wilayah	-	15 menit	Manual Task

Tabel 4.7 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
11.	Bidang Komunikasi	Memberikan pelatihan	Bidang Komunikasi memberikan pelatihan kepada anggota KIM wilayah	-	15 menit	Manual Task
12.	KIM Wilayah	Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	KIM Wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan setelah dilakukan pembinaan	Sertifikat pengetahuan	5 menit	Manual Task

4.4.3 Mengumpulkan Berita

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah sesuai *jobdesk* masing-masing yang sudah dibina sebelumnya. Kemudian anggota KIM wilayah melakukan *jobdesk* mereka dalam mengumpulkan berita dengan terjun langsung ke lapangan, bahkan jika membutuhkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dari OPD, maka SKPD yang terlibat saling terkoordinasi dengan anggota KIM. Selanjutnya informasi yang telah didapat akan langsung dibuat kedalam sebuah naskah berita dan akan diverifikasi dan validasi oleh Bidang Komunikasi. Keluaran dari proses ini adalah naskah informasi berita yang sudah *valid*.

2. Alur Proses

1. Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan.
2. Jika anggota KIM wilayah belum memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan melakukan pembinaan.
3. Jika anggota KIM wilayah sudah memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan.
4. Bidang komunikasi memberikan tugas peliputan kepada KIM wilayah.
5. Anggota KIM wilayah menuju lokasi peliputan.
6. Anggota KIM wilayah mencari berita ke desa.
7. Anggota KIM wilayah mencari data ke SKPD yang terlibat.



8. Beberapa SKPD yang terlibat memberikan data berupa informasi terkait informasi dari OPD yang dibutuhkan oleh masyarakat nantinya.
9. Anggota KIM wilayah mengklasifikasikan informasi berita.
10. Anggota KIM wilayah membuat naskah informasi berita.
11. Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan mengundang anggota KIM wilayah untuk mendapatkan persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan.
12. Bidang Komunikasi memverifikasi hasil naskah informasi berita.
13. Jika hasil naskah informasi berita terdapat kesalahan maka aktivitas selanjutnya akan kembali pada aktivitas membuat naskah informasi berita.
14. Jika hasil naskah informasi berita tidak terdapat kesalahan maka Bidang Komunikasi akan memvalidasi naskah informasi berita.



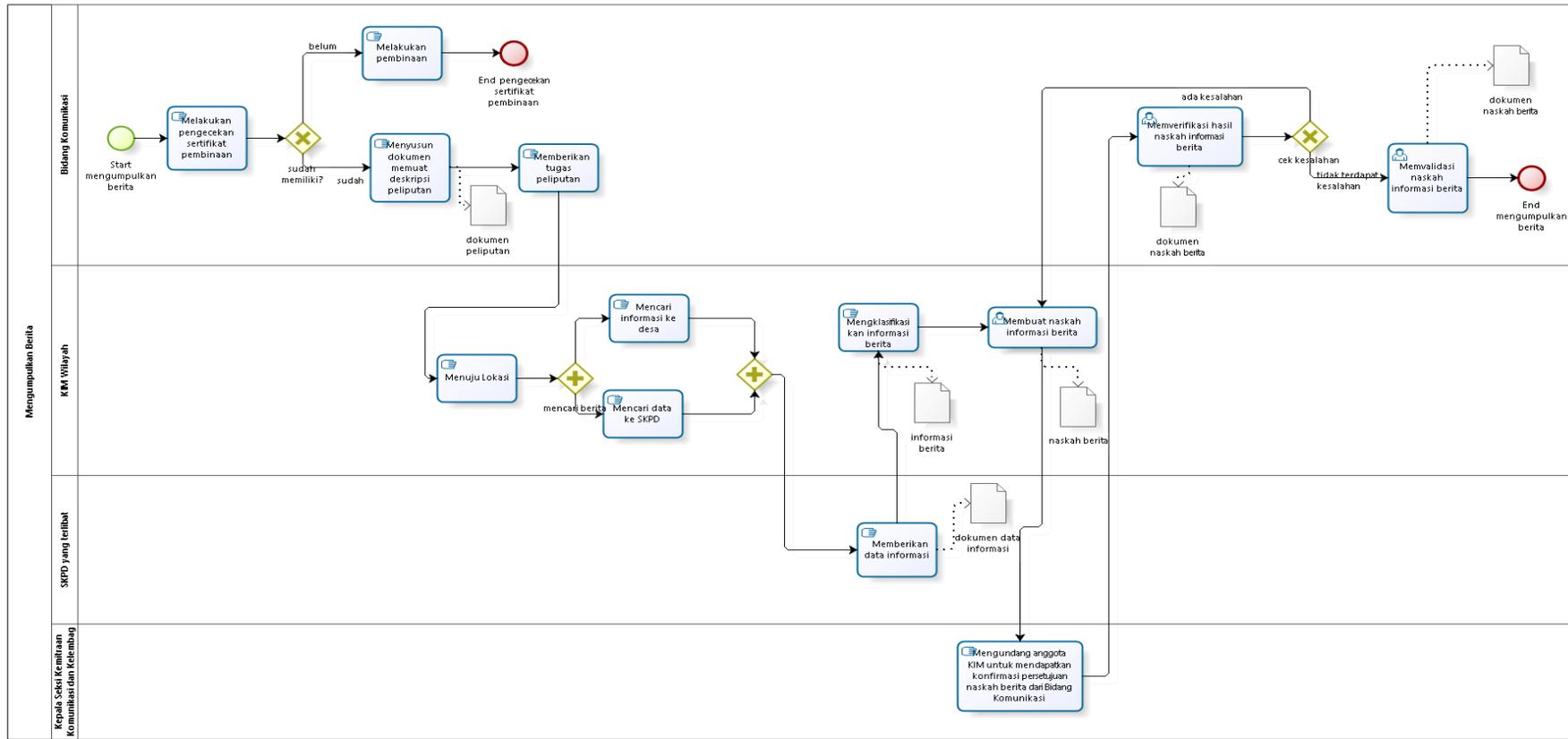


Diagram BPMN Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dari hasil wawancara didapatkan data berupa *task* yang telah digambarkan pada BPMN sebelumnya lalu data berupa deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, serta tipe *task* dari aktivitas proses bisnis. Peran data pada deskripsi aktivitas proses bisnis ini adalah untuk menganalisis perbandingan antara proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*).

Tabel 4.8 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	-	2 menit	Manual Task
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	-	30 menit	Manual Task
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Dokumen peliputan	3 menit	Manual Task
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas peliputan	Bidang Komunikasi memberikan tugas peliputan kepada anggota KIM wilayah	-	10 menit	Manual Task

Tabel 4.9 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
5.	KIM Wilayah	Menuju lokasi	KIM wilayah menuju lokasi untuk mengumpulkan berita	-	2 jam	Manual Task
6.	KIM Wilayah	Mencari informasi ke desa	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari informasi ke desa	-	2 jam	Manual Task
7.	KIM Wilayah	Mencari data ke SKPD	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari data ke SKPD yang terlibat	-	1 jam	Manual Task
8.	SKPD yang terlibat	Memberikan data informasi	SKPD yang terlibat memberikan data informasi yang diperlukan oleh KIM wilayah	Dokumen data informasi	10 menit	Manual Task
9.	KIM Wilayah	Mengklasifikasi informasi berita	KIM Wilayah mengelompokkan kategori-kategori informasi berita yang didapatkan	Informasi berita	10 menit	Manual Task
10.	KIM Wilayah	Membuat naskah informasi berita	KIM Wilayah membuat naskah informasi berita berdasarkan dari data yang didapatkan	Naskah berita	1 jam	User Task

Tabel 4.10 Deskripsi aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
11.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	-	5 menit	Manual Task
12.	Bidang Komunikasi	Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memverifikasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	Dokumen naskah berita	5 menit	User Task
13.	Bidang Komunikasi	Memvalidasi naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memvalidasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	Dokumen naskah berita	5 menit	User Task

4.4.4 Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah sesuai *jobdesk* masing-masing yang sudah dibina sebelumnya. Di proses ini anggota KIM membuat laporan hasil kegiatan secara keseluruhan, kemudian pihak Dinas Komunikasi dan Informatika akan memeriksa waktu pengumpulan laporan dan mengecek penyerahan laporan tersebut. Namun pada proses ini, jika anggota KIM wilayah terlambat mengumpulkannya maka hasil laporan memberikan output yang tidak valid. Sedangkan jika anggota KIM wilayah mengumpulkan laporannya tepat waktu maka hasil laporan memberikan output yang valid. Kemudian hasil dari laporan tersebut dipublikasikan ke masyarakat

menggunakan web KIM. Keluaran dari proses ini adalah hasil dari laporan yang diunggah ke website serta respon masyarakat terhadap informasi berita.

2. Alur Proses

1. Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan.
2. Jika anggota KIM wilayah belum memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan melakukan pembinaan.
3. Jika anggota KIM wilayah sudah memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan.
4. Bidang komunikasi memberikan tugas pelaporan kepada KIM wilayah.
5. Anggota KIM wilayah membuat laporan hasil kegiatan secara keseluruhan.
6. Anggota KIM wilayah melaporkan laporan hasil kegiatan secara keseluruhan setelah kegiatan diadakan.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika memeriksa waktu pelaporan.
8. Jika Anggota KIM wilayah terlambat mengumpulkan laporan maka pihak Dinas Komunikasi dan Informatika merekayasa laporan tersebut.
9. Jika Anggota KIM wilayah tepat waktu mengumpulkan laporan maka pihak Dinas Komunikasi dan Informatika mengecek penyerahan laporan tersebut.
10. Jika Anggota KIM wilayah menyerahkan laporan yang belum sesuai maka KIM wilayah akan melakukan aktivitas pembuatan laporan kembali.
11. Jika Anggota KIM wilayah menyerahkan laporan yang sudah sesuai maka Dinas Komunikasi dan Informatika mengunggah hasil laporan tersebut ke web KIM.
12. Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terhadap berita tersebut.

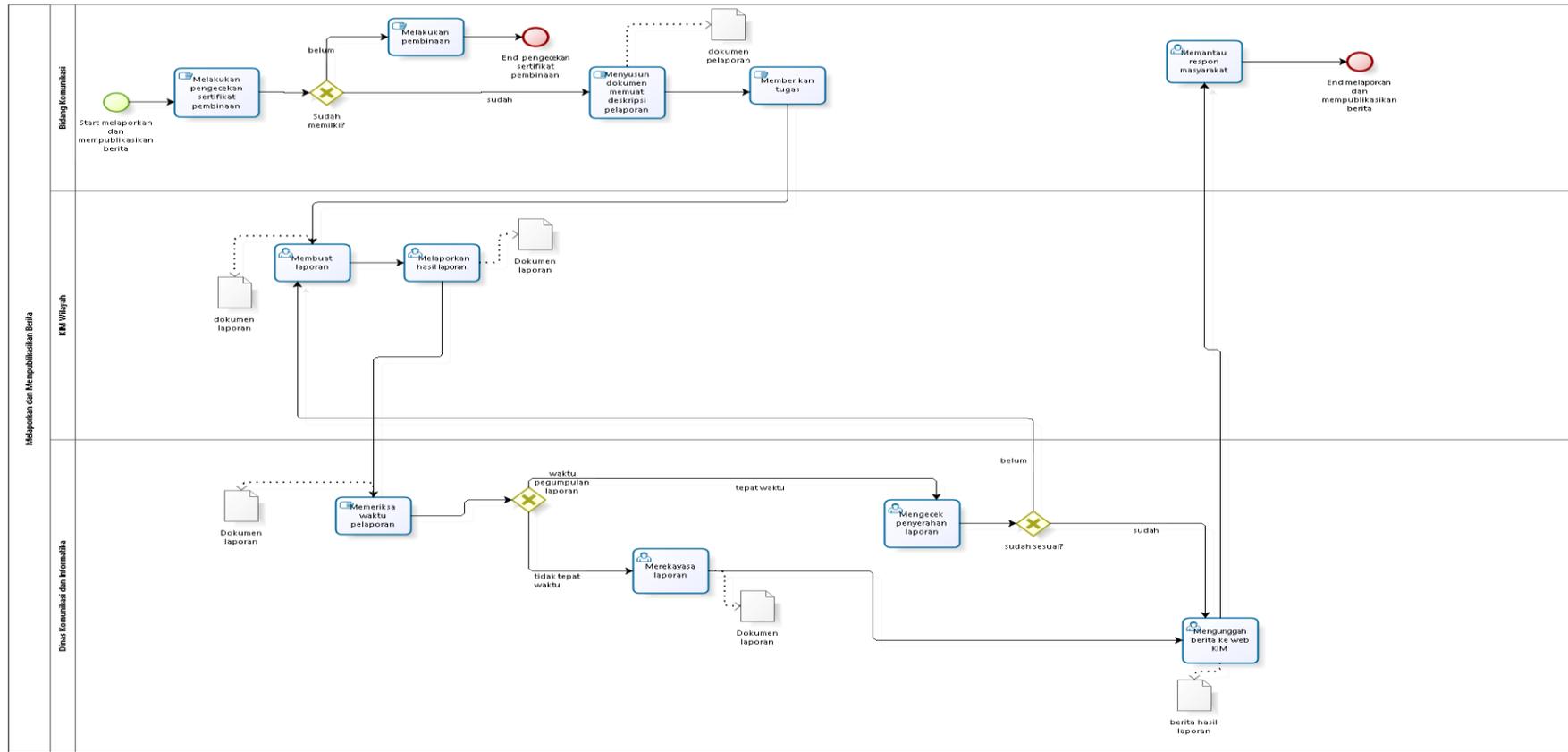


Diagram BPMN Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan berita diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dari hasil wawancara didapatkan data berupa *task* yang telah digambarkan pada BPMN sebelumnya lalu data berupa deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, serta tipe *task* dari aktivitas proses bisnis. Peran data pada deskripsi aktivitas proses bisnis ini adalah untuk menganalisis perbandingan antara proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*).

Tabel 4.11 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	-	2 menit	Manual Task
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	-	30 menit	Manual Task
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Dokumen pelaporan	3 menit	Manual Task

Tabel 4.12 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas	Bidang Komunikasi memberikan tugas untuk membuat laporan kepada anggota KIM wilayah	-	10 menit	Manual Task
5.	KIM Wilayah	Membuat laporan	KIM Wilayah membuat laporan berdasarkan hasil kegiatan secara menyeluruh	Dokumen laporan	2 jam	User Task
6.	KIM Wilayah	Melaporkan hasil laporan	KIM Wilayah melaporkan hasil laporan yang telah dikerjakan	Dokumen laporan	10 menit	User Task
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memeriksa waktu pelaporan	Dinas Komunikasi dan Informatika memeriksa waktu pengumpulan laporan dari KIM wilayah	Dokumen laporan	10 menit	Manual Task
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Merekayasa laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika merekayasa laporan yang dikumpulkan tidak tepat waktu	Dokumen laporan	1 jam	User Task
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengecek penyerahan laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika mengecek penyerahan laporan yang dikumpulkan tepat waktu	-	10 menit	User Task

Tabel 4.13 Deskripsi aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
10.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengunggah berita ke Web KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika mengunggah laporan yang berisikan kegita ke Web KIM	Berita hasil laporan	5 menit	User Task
11.	Bidang Komunikasi	Memantau respon masyarakat	Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terkait berita yang telah dipublikasikan	-	7 hari	User Task

4.4.5 Pemeliharaan Web Kelompok Informasi Masyarakat

1. Deskripsi proses bisnis

Pada proses ini KIM wilayah melakukan proses *monitoring* web. Saat proses *monitoring* akan terdapat beberapa permasalahan yang muncul dan sedikit kemungkinan kecil untuk tidak terdapat permasalahan. Setelah ditemukan adanya permasalahan tersebut maka KIM wilayah akan mencari alternatif solusinya kemudian dikoordinasikan dengan Bidang Komunikasi. Setelah dikoordinasikan selanjutnya Bidang Komunikasi akan membuat alternatif solusinya. Solusi yang memiliki persentase paling tinggi yang akan dipilih untuk dilakukan implementasi solusi saat pemeliharaan web.

2. Alur Proses

1. KIM wilayah *memonitoring* web.
2. KIM wilayah mencari masalahnya.
3. Jika terdapat masalah KIM wilayah mencari alternatif.
4. Jika tidak terdapat masalah KIM wilayah langsung mengakhiri proses tersebut.
5. Setelah mencari alternatif, KIM wilayah akan menghubungi Bidang Komunikasi dan mengkoordinasikan alternatif solusi yang akan dibuat.
6. Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi.
7. Bidang Komunikasi memilih alternatif terbaik.
8. Bidang Komunikasi melakukan implementasi solusi.

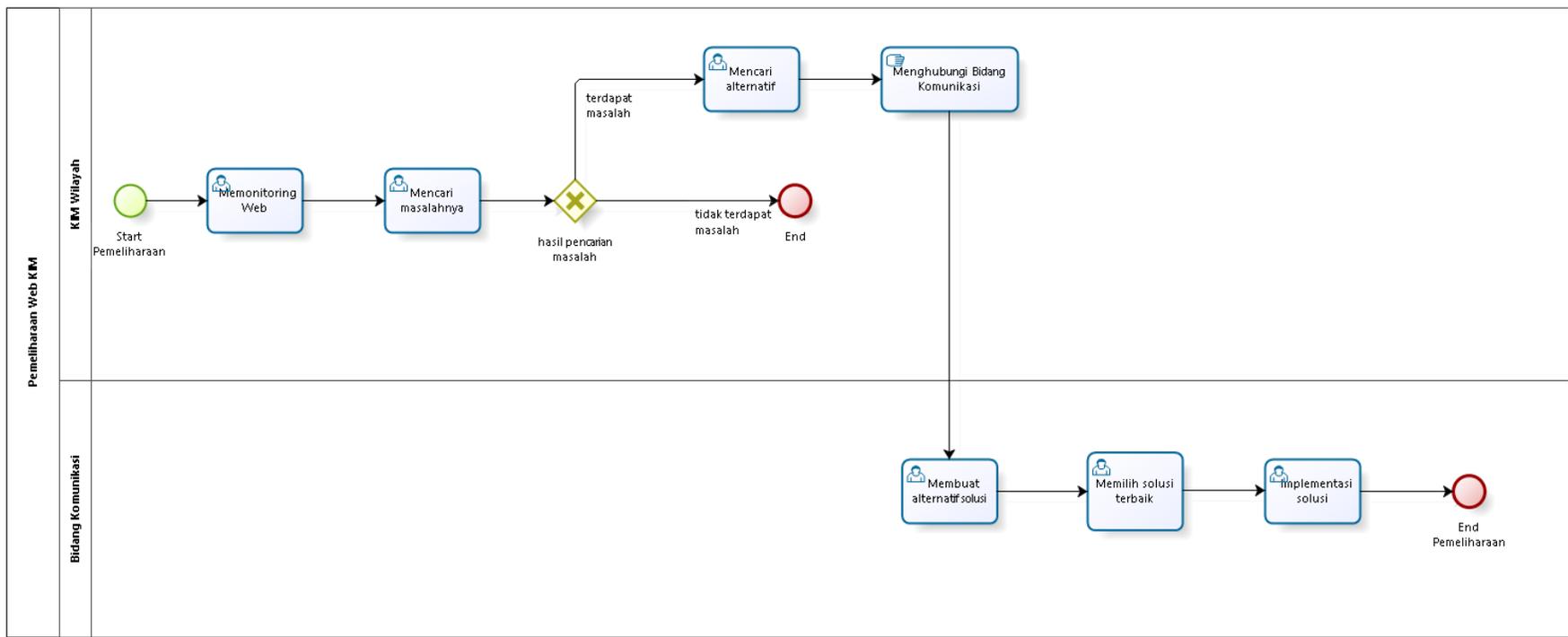


Diagram BPMN Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

Deskripsi aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KKIM diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak Pemberdayaan Komunikasi Publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Dari hasil wawancara didapatkan data berupa *task* yang telah digambarkan pada BPMN sebelumnya lalu data berupa deskripsi, dokumen yang dihasilkan, waktu, serta tipe *task* dari aktivitas proses bisnis. Peran data pada deskripsi aktivitas proses bisnis ini adalah untuk menganalisis perbandingan antara proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*).

Tabel 4.14 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KIM

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	KIM wilayah	<i>Memonitoring web</i>	KIM wilayah melakukan <i>monitoring</i> web Kim	-	3 hari	<i>User Task</i>
2.	KIM wilayah	Mencari masalahnya	KIM wilayah mencari masalah yang terdapat pada web KIM	-	1 hari	<i>User Task</i>
3.	KIM wilayah	Mencari alternatif	KIM wilayah mencari alternatif terkait masalah yang didapat	-	1 hari	<i>User Task</i>
4.	KIM wilayah	Menghubungi Bidang Komunikasi	KIM wilayah menghubungi Bidang Komunikasi untuk melakukan koordinasi terhadap solusi yang diinginkan	-	30 menit	<i>Manual Task</i>
5.	Bidang Komunikasi	Membuat alternatif solusi	Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi	-	3 hari	<i>User Task</i>

Tabel 4.15 Deskripsi aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KIM (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6.	Bidang Komunikasi	Memilih solusi terbaik	Bidang Komunikasi memilih solusi terbaik yang akan diimplementasikan	-	10 menit	User Task
7.	Bidang Komunikasi	Implementasi solusi	Bidang Komunikasi melakukan Implementasi solusi	-	1 hari	User Task

4.5 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini Menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

4.5.1 Permasalahan Proses Bisnis

4.5.1.1 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada tabel 4.16 dilakukan hasil analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) telah diperoleh hasil RPN dan peringkat potensi kesalahan dalam proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat. Potensi masalah utama yang memiliki nilai RPN tertinggi sebesar 210 adalah saat ketua BPD mengumpulkan KIM wilayah terjadi kesalahan dalam menyebarkan undangan, penyebab dari masalah tersebut adalah jumlah undangan tidak sesuai dengan jumlah KIM wilayah dan efek dari masalah tersebut adalah undangan tidak tersampaikan dengan baik kepada KIM wilayah

4.5.1.2 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada tabel 4.21 dilakukan hasil analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) telah diperoleh hasil RPN dan peringkat potensi kesalahan dalam proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat. Potensi masalah utama yang memiliki nilai RPN tertinggi sebesar 175 adalah saat Kepala desa melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi terjadi kesalahpahaman antara Kepala desa dan Bidang Komunikasi, penyebab dari masalah tersebut adalah koordinasi yang dibangun tidak baik dan efek dari masalah tersebut adalah perdebatan timbul antara Kepala desa dan Bidang Komunikasi. Potensi kesalahan selanjutnya dengan nilai RPN sebesar 175

adalah ketika Ketua BPD membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan terjadi kesalahpahaman antara Ketua BPD dan Bidang Komunikasi, penyebab dari masalah tersebut adalah koordinasi yang dibangun tidak baik dan efek dari masalah tersebut adalah perdebatan timbul antara Ketua BPD dan Bidang Komunikasi.

4.5.1.3 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

Pada tabel 4.25 dilakukan hasil analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) telah diperoleh hasil RPN dan peringkat potensi kesalahan dalam proses bisnis Mengumpulkan Berita. Potensi masalah utama yang memiliki nilai RPN tertinggi sebesar 240 adalah saat KIM wilayah mencari informasi ke desa dan ke SKPD namun tidak melakukan penggalian informasi ke desa dan ke SKPD, penyebab dari masalah tersebut adalah ada urusan pekerjaan lain, penyebab dari masalah tersebut adalah mengumpulkan informasi yang tidak valid.

4.5.1.4 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Pada tabel 4.29 dilakukan hasil analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) telah diperoleh hasil RPN dan peringkat potensi kesalahan dalam proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita. Potensi masalah utama yang memiliki nilai RPN tertinggi sebesar 300 adalah ketika Dinas Komunikasi dan Informatika merekayasa laporan sehingga adanya plagiasi laporan dari laporan bulan sebelumnya, penyebab dari masalah tersebut adalah KIM wilayah terlambat mengumpulkan laporan, efek dari masalah tersebut adalah data yang dihasilkan sama dengan data sebelumnya.

4.5.1.5 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

Pada tabel 4.32 dilakukan hasil analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) telah diperoleh hasil RPN dan peringkat potensi kesalahan dalam proses bisnis Pemeliharaan Web KIM. Potensi masalah utama yang memiliki nilai RPN tertinggi sebesar 175 adalah ketika KIM wilayah menghubungi Bidang Komunikasi terjadi kesalahpahaman antara KIM wilayah dan Bidang Komunikasi, penyebab dari masalah tersebut adalah Koordinasi yang dibangun tidak baik, efek dari masalah tersebut adalah perdebatan timbul antara KIM wilayah dan Bidang Komunikasi. Potensi kesalahan selanjutnya dengan nilai RPN sebesar 175 adalah ketika Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi namun alternatif tidak menyelesaikan masalah, penyebab dari masalah tersebut adalah alternatif tidak sesuai dengan yang diharapkan, efek dari masalah tersebut adalah mencari alternatif lain.

Tabel 4.16 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan materi sosialisasi	Materi tidak sesuai	KIM wilayah tidak mendapatkan informasi yang diinginkan	5	Kurang teliti dalam persiapan	4	2	40	13
			Materi susah dimengerti	Materi tidak dapat dipahami oleh KIM wilayah	4	Tidak diverifikasi terlebih dahulu	4	2	32	14
2.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Salah arah tujuan	Tidak sampai dilokasi tujuan	9	Alamat kurang lengkap	4	3	108	7
			Terjadi Kemacetan	Terlambat sampai dilokasi tujuan	9	Berangkat tidak lebih awal	5	3	135	4
3.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menemui Kepala desa	Kepala desa tidak ada ditempat	Waktu ditunda/diundur	6	Kepala desa sibuk/ ada urusan lain	3	6	108	7
			Kepala desanya tidak mau ditemui	Tidak bisa melaksanakan sosialisasi	5	Tidak tertarik perihal sosialisasi tersebut	3	5	75	8

Tabel 4.17 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
4.	Kepala Desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Informasi yang disampaikan kurang kepada Ketua BPD	Ketua BPD kurang mengerti dari amanah yang disampaikan	7	Perspektif dari kepala desa berbeda dengan perspektif yang diterima oleh Ketua BPD	3	8	168	3
			Ketua BPD tidak hadir	Informasi tidak tersampaikan dengan baik	7	Ada urusan lain/sakit	2	5	70	10
5.	Ketua BPD	Mengumpulkan KIM wilayah	Undangan kurang lengkap	KIM wilayah tidak ikut sosialisasi	5	Kurang teliti saat menulis undangan	5	5	125	6

Tabel 4.18 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
			Kesalahan dalam menyebarkan undangan	Undangan tidak tersampaikan dengan baik kepada KIM wilayah	7	Jumlah undangan tidak sesuai dengan jumlah KIM wilayah	6	5	210	1
6.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan alat-alat presentasi	Alat-alat tidak lengkap	Tidak bisa memulai presentasi	5	Kurang teliti saat mempersiapkan	3	2	30	15
			Alat-alat rusak	Harus diperbaiki terlebih dahulu	9	Tidak berhati-hati saat memasang	5	4	180	2
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pelaksanaan sosialisasi KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika mendadak ada urusan di tempat lain	Tidak dapat melaksanakan sosialisasi	6	Tidak ada <i>schedule</i> dari awal	1	8	48	12

Tabel 4.19 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyampaikan materi	Materi susah dipahami oleh KIM wilayah	KIM wilayah tidak mengerti tentang KIM	3	Bahasa yang digunakan susah dipahami oleh KIM wilayah	3	8	72	9
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan sesi pertanyaan	Terburu-buru saat memberikan sesi pertanyaan	Tidak maksimal dalam memberikan sesi pertanyaan	3	Rundown acara tidak sesuai dengan kegiatan dilapangan	1	7	21	16
10.	KIM Wilayah	Menyampaikan beberapa pertanyaan	Pertanyaan diluar topik	Pertanyaan tidak memiliki jawaban	2	Karena tidak memperhatikan pemateri dengan baik	5	4	40	13
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Tidak bisa menjawab pertanyaan dari KIM wilayah	Dinas Komunikasi dan Informatika dianggap kurang kompeten	4	Dinas Komunikasi dan Informatika tidak menguasai materi dengan baik	3	6	72	9
12.	Ketua BPD	Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Perwakilan yang diajukan belum benar-benar siap	Kesulitan dalam menjalani proses selanjutnya	7	Perwakilan KIM dari awal tidak serius mengikuti prosesnya	2	4	56	11

Tabel 4.20 Analisis FMEA pada proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
13.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyetujui ajuan perwakilan	Pengajuan kurang lengkap	Tidak bisa dilanjutkan ke proses selanjutnya	10	Tidak ada review setelah proses pengajuan perwakilan KIM	2	1	20	17
14.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Membentuk anggota KIM wilayah	Anggota yang sudah dibentuk ada yang pulang terlebih dahulu	Anggota yang pulang tidak mendapatkan informasi	8	Ada keperluan lain	2	8	128	5



Tabel 4.21 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1.	Bidang Komunikasi	Menyiapkan materi pembinaan	Materi tidak sesuai	Masyarakat tidak mendapatkan informasi yang diinginkan	5	Kurang teliti dalam persiapan	4	2	40	11
			Materi susah dimengerti	Materi tidak dapat dipahami oleh masyarakat	4	Tidak diverifikasi terlebih dahulu	4	2	32	12
2.	Bidang Komunikasi	Mendatangi setiap lokasi desa	Salah arah tujuan	Tidak sampai dilokasi tujuan	9	Alamat kurang lengkap	4	3	108	6
			Terjadi kemacetan	Terlambat sampai dilokasi tujuan	9	Berangkat tidak lebih awal	5	3	135	3
3.	Kepala desa	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	Kesalahpahaman antara Kepala desa dan Bidang Komunikasi	Perdebatan timbul antara Kepala desa dan Bidang Komunikasi	5	Koordinasi yang dibangun tidak baik	7	5	175	1

Tabel 4.22 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
4.	Kepala desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Informasi yang disampaikan kurang kepada Ketua BPD	Ketua BPD kurang mengerti dari amanah yang disampaikan	7	Perspektif dari kepala desa berbeda dengan perspektif yang diterima oleh Ketua BPD	3	8	168	2
			Ketua BPD tidak hadir	Informasi tidak tersampaikan	7	Ada urusan lain/sakit	2	5	70	9
5.	Bidang Komunikasi	Membimbing Ketua BPD	Informasi yang disampaikan kurang kepada Ketua BPD	Ketua BPD kurang mengerti dari amanah yang disampaikan	7	Perspektif dari kepala desa berbeda dengan perspektif yang diterima oleh Ketua BPD	3	8	168	2
			Ketua BPD tidak hadir	Informasi tidak tersampaikan	7	Ada urusan lain/sakit	2	5	70	9

Tabel 4.23 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
6.	Ketua BPD	Menghubungi anggota KIM wilayah	Tidak memiliki semua kontak anggota KIM wilayah untuk dihubungi	Anggota KIM wilayah tidak ikut pembinaan	5	Kurang teliti saat merekap data anggota KIM wilayah	5	5	125	4
7.	Ketua BPD	Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Kesalahan format waktu penjadwalan pembinaan tatap muka	Pembinaan tatap muka ke anggota KIM menjadi semakin lama dilakukan	5	Kurang teliti saat membuat penjadwalan	3	6	90	7
8.	Ketua BPD	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Kesalahpahaman antara Ketua BPD dan Bidang Komunikasi	Perdebatan timbul antara Ketua BPD dan Bidang Komunikasi	5	Koordinasi yang dibangun tidak baik	7	5	175	1
9.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Persiapan yang kurang maksimal	Pembinaan tidak terlaksana dengan baik	7	Kurang teliti dalam persiapan pembinaan	2	6	84	8
10.	Bidang Komunikasi	Memberikan pendidikan	Materi susah dipahami oleh humas	Humas tidak mengerti tentang KIM	4	Bahasa yang digunakan susah dipahami oleh humas	3	4	48	10

Tabel 4.24 Analisis FMEA pada proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
11.	Bidang Komunikasi	Memberikan pelatihan	Tidak mengerti cara penggunaan alat peraga	Harus mengajari dari awal lagi	2	Karena belum terbiasa dan belum pernah mencoba	4	5	40	11
12.	KIM Wilayah	Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	Tidak mendapatkan sertifikat pengetahuan	Tidak dapat melakukan <i>jobdesk</i> yang akan diberikan	6	Pulang duluan sebelum pembinaan selesai	3	5	120	5



Tabel 4.25 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Sertifikat terselip diantara dokumen lainnya	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	2	Kurang teliti dalam melakukan pengecekan sertifikat	3	5	30	9
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Persiapan yang kurang maksimal	Pembinaan tidak terlaksana dengan baik	7	Kurang teliti dalam persiapan pembinaan	2	6	84	5
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Dokumen yang disusun kurang lengkap	Dokumen yang dihasilkan menjadi tidak lengkap	2	Kurang teliti dalam menyusun dokumen	4	6	48	7
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas peliputan	Pemberian tugas yang mendadak	Kim wilayah kesusahan dalam membagi waktu	7	Tidak ada koordinasi dari awal	2	5	70	6
5.	KIM Wilayah	Mengumpulkan berita	Persiapan yang kurang maksimal	Mengumpulkan berita tidak terlaksana dengan baik	6	Kurang teliti dalam persiapan pengumpulan berita	4	5	120	4

Tabel 4.26 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan)

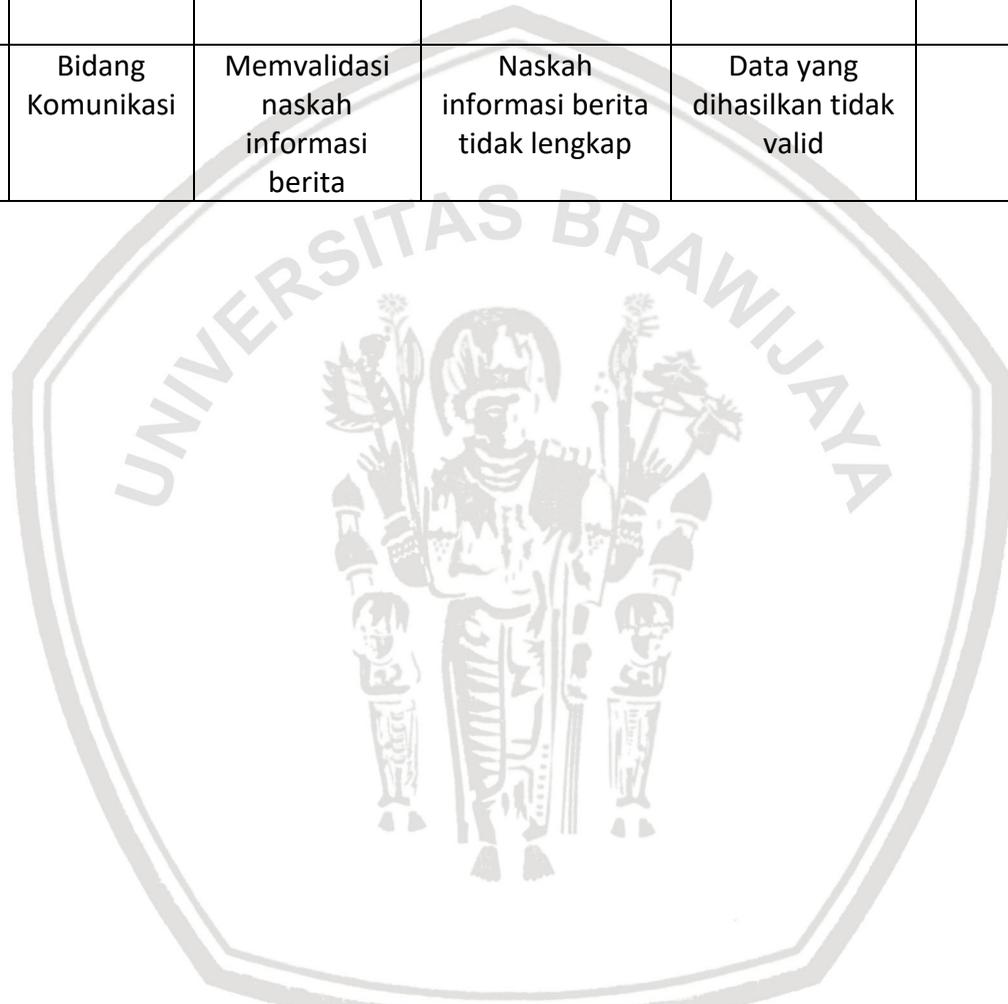
No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
6.	KIM Wilayah	Menuju lokasi	Kebingungan saat melakukan jobdesk	Sulit mendefinisikan berita yang akan dikumpulkan	5	Tidak paham saat membedakan jobdesk sendiri dengan jobdesk yang lain	5	5	125	3
7.	KIM Wilayah	Mencari informasi ke desa	Tidak melakukan penggalian informasi ke desa	Mengumpulkan informasi yang tidak valid	10	Ada urusan pekerjaan lain	4	6	240	1
8.	KIM Wilayah	Mencari data ke SKPD	Tidak melakukan penggalian informasi ke SKPD	Mengumpulkan informasi yang tidak valid	10	Ada urusan pekerjaan lain	4	6	240	1
9.	SKPD yang terlibat	Memberikan data informasi	Informasi yang diberikan tidak sesuai kebutuhan	Data yang diberikan tidak valid	4	Kurang teliti dalam pemberian informasi	5	6	120	4
10.	KIM Wilayah	Mengklasifikasikan informasi berita	Kesalahan format dalam mengklasifikasikan informasi berita	Harus mengulangi pengerjaan pembuatan naskah berita	7	Kurang teliti dalam mengklasifikasikan informasi berita	3	4	84	5

Tabel 4.27 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
11.	KIM Wilayah	Membuat naskah informasi berita	Kesalahan format dalam pembuatan naskah berita	Harus megulangi pengerjaan pembuatan naskah berita	7	Kurang teliti dalam pembuatan naskah berita	3	4	84	5
12.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Tidak memiliki kontak anggota KIM wilayah untuk dihubungi	Anggota KIM wilayah tidak hadir	5	Kurang teliti saat meminta data anggota KIM wilayah	5	5	125	3

Tabel 4.28 Analisis FMEA pada proses bisnis mengumpulkan berita (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
13.	Bidang Komunikasi	Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Ada bagian yang terlewatkan	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	7	Kesalahan <i>human error</i>	6	4	168	2
14.	Bidang Komunikasi	Memvalidasi naskah informasi berita	Naskah informasi berita tidak lengkap	Data yang dihasilkan tidak valid	2	Kesalahan <i>human error</i>	4	4	32	8



Tabel 4.29 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Sertifikat terselip diantara dokumen lainnya	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	2	Kurang teliti dalam melakukan pengecekan sertifikat	3	5	30	11
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Persiapan yang kurang maksimal	Pembinaan tidak terlaksana dengan baik	7	Kurang teliti dalam persiapan pembinaan	2	6	84	6
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Dokumen yang disusun kurang lengkap	Dokumen yang dihasilkan menjadi tidak lengkap	2	Kurang teliti dalam menyusun dokumen	4	6	48	10
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas	Pemberian tugas yang mendadak	Kim wilayah kesusahan dalam membagi waktu	7	Tidak ada koordinasi dari awal	2	5	70	8

Tabel 4.30 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
5.	KIM Wilayah	Membuat laporan	Persiapan yang kurang maksimal	Pembuatan laporan tidak terlaksana dengan baik	6	Kurang teliti dalam membuat laporan	4	5	120	3
6.	KIM Wilayah	Melaporkan hasil laporan	Laporan kurang lengkap	Harus melengkapi laporan dari awal lagi	5	Tidak maksimal dan tidak teliti	6	4	120	3
			Laporan tidak sesuai dengan fakta yang terjadi	Data yang dihasilkan tidak valid	4	Data yang didapatkan kurang sesuai fakta yang ada	5	4	80	7
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memeriksa waktu pelaporan	Ada anggota KIM wilayah yang mengumpulkan lebih dari yang telah ditentukan	Data yang dihasilkan tidak valid	7	Ada kesibukan/urusan lain	6	4	168	2
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Merekayasa laporan	Adanya plagiasi laporan dari laporan bulan sebelumnya	Data yang dihasilkan sama dengan data sebelumnya	10	KIM wilayah terlambat mengumpulkan laporan	6	5	300	1

Tabel 4.31 Analisis FMEA pada proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita (Lanjutan)

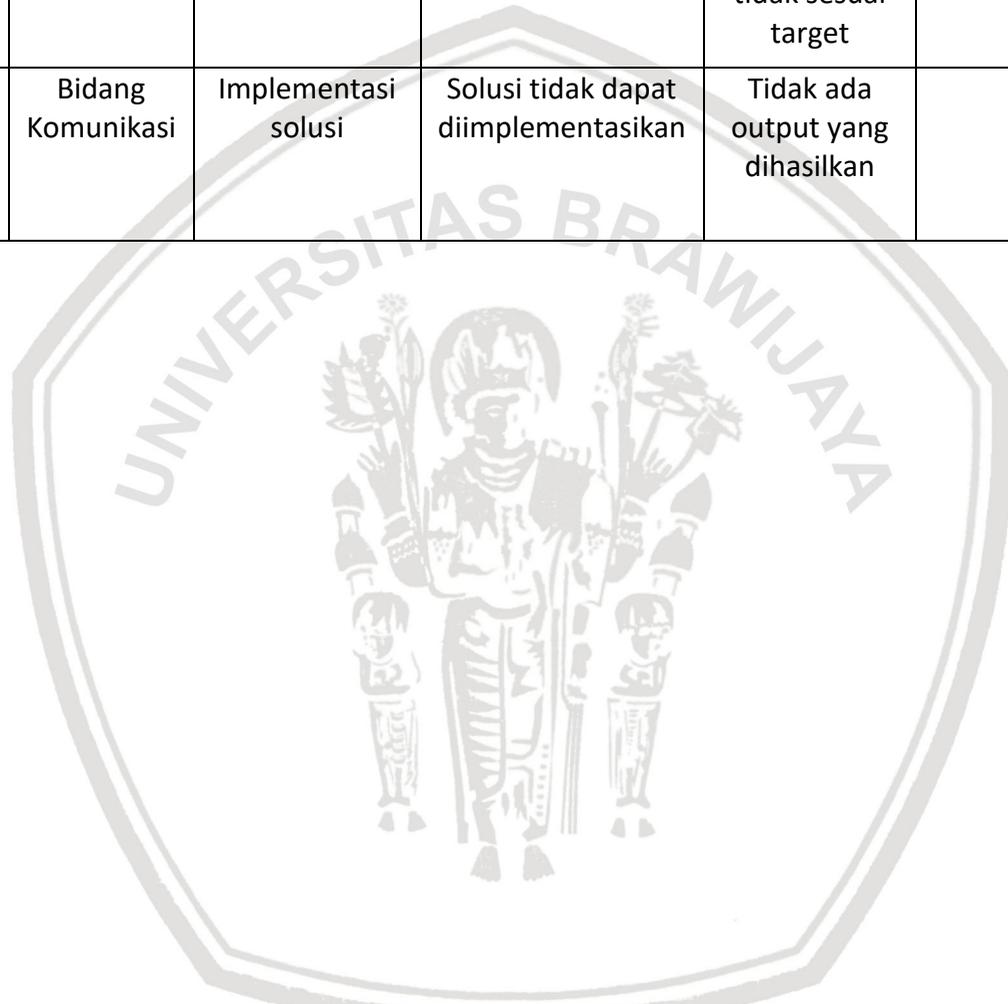
No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengecek penyerahan laporan	laporan terselip diantara dokumen laporan lainnya	Pengerjaan proses akan memerlukan waktu lebih banyak	2	Kurang teliti dalam melakukan pengecekan penyerahan laporan	3	5	30	11
10.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengunggah berita ke Web KIM	Salah mengunggah file laporan	Harus mengulang proses pengunggahan laporan	5	Kurang teliti saat mengunggah laporan	3	6	90	5
			Tidak ada koneksi internet	Tidak bisa mengunggah file laporan	5	Jaringan listrik padam	2	6	60	9
11.	Bidang Komunikasi	Memantau respon masyarakat	Rating tidak sesuai yang diharapkan	Rank terhadap web KIM turun	4	Konten dan isi informasi kurang menarik	3	2	24	12
			Komentar masyarakat negatif	Perspektif dari pembaca konten rata-rata menjadi negatif	7	Karena ada provokator/saingan	2	7	98	4

Tabel 4.32 Analisis FMEA pada proses bisnis pemeliharaan web KIM

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
1.	KIM wilayah	<i>Memonitoring</i> web	Kurang kompeten dalam memahami Web	Pengerjaan menjadi tidak maksimal	6	Kurang persiapan dalam <i>memonitoring</i> Web	3	5	90	4
2.	KIM wilayah	Mencari masalahnya	Masalah yang ditemukan tidak sesuai	Data yang dihasilkan tidak valid	7	Kurang dalam menganalisis	4	5	140	3
3.	KIM wilayah	Mencari alternatif	Tidak menemukan alternatif	Proses tidak bisa dilanjutkan	5	Kurang teliti dalam menemukan alternatif	5	6	150	2
4.	KIM wilayah	Menghubungi Bidang Komunikasi	Kesalahpahaman antara KIM wilayah dan Bidang Komunikasi	Perdebatan timbul antara antara KIM wilayah dan Bidang Komunikasi	5	Koordinasi yang dibangun tidak baik	7	5	175	1
5.	Bidang Komunikasi	Membuat alternatif solusi	Alternatif tidak menyelesaikan masalah	Mencari alternatif lain	7	Alternatif tidak sesuai dengan yang diharapkan	3	5	175	1

Tabel 4.33 Analisis FMEA pada proses bisnis pemeliharaan web KIM (Lanjutan)

No	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	Rank
6.	Bidang Komunikasi	Memilih solusi terbaik	Solusi kurang maksimal dan tidak sesuai target	Permasalahan tidak terselesaikan dengan maksimal dan tidak sesuai target	4	Terburu-buru saat membuat solusi	7	5	140	3
7.	Bidang Komunikasi	Implementasi solusi	Solusi tidak dapat diimplementasikan	Tidak ada output yang dihasilkan	6	Solusi yang diinput tidak sesuai dengan target yang diinginkan	5	5	150	2



4.5.2 Analisis Aktivitas

Pada setiap aktivitas bisnis yang ada, dilakukan analisis dengan menggunakan *value-added assessment*. Hal itu berfungsi agar peneliti mengetahui nilai yang dibutuhkan untuk pemenuhan kebutuhan *customer*. Tujuannya adalah untuk mempertahankan RVA (*Real Value Added*) mengoptimasi nilai BVA (*Business Value Added*) dan mengeliminasi NVA (*No Value Added*). Analisis ini diperlukan oleh peneliti agar peneliti dapat mempertimbangkan proses yang akan dilanjutnya selanjutnya yaitu *streamlining* pada *Business Process Improvement*.

4.5.2.1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Aktivitas analisis pada proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.34.

Tabel 4.34 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan materi sosialisasi	Persiapan materi sosialisasi sebelum pelaksanaan pembentukan KIM	BVA
2.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Dinas Komunikasi dan Informatika mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	BVA
3.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menemui Kepala desa	Dinas Komunikasi dan Informatika menemui Kepala desa	BVA
4.	Kepala Desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Kepala desa memberikan amanah kepada Ketua BPD untuk pelaksanaan pembentukan KIM	BVA

Tabel 4.35 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
5.	Ketua BPD	Mengumpulkan KIM wilayah	Ketua BPD mengumpulkan KIM wilayah di Balai desa	BVA
6.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan alat-alat presentasi	Persiapan alat-alat presentasi sebelum acara dimulai	BVA
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pelaksanaan sosialisasi KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan sosialisasi KIM di Balai desa	BVA
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyampaikan materi	Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan materi terkait KIM	BVA
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan sesi pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan sesi pertanyaan kepada KIM wilayah	BVA
10.	KIM Wilayah	Menyampaikan beberapa pertanyaan	Perwakilan KIM wilayah menyampaikan beberapa pertanyaan terkait KIM	BVA
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan jawaban terkait pertanyaan yang berhubungan dengan KIM	RVA
12.	Ketua BPD	Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan yang ingin berpartisipasi dalam KIM	BVA
13.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyetujui ajuan perwakilan	Dinas Komunikasi dan Informatika menyetujui pengajuan yang diajukan oleh Ketua BPD	NVA

Tabel 4.36 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
14.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Membentuk anggota KIM wilayah	Dinas Komunikasi dan Informatika membentuk anggota KIM wilayah dari desa yang diadakan sosialisasi terkait KIM	BVA

Setelah melakukan analisis aktivitas proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat pada tabel 4.34 dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat terdapat 1 aktivitas RVA, 12 aktivitas BVA dan 1 aktivitas NVA. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan. Pada proses bisnis ini kategori BVA dikategorikan untuk aktivitas yang dibutuhkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika agar dapat mendukung jalannya aktivitas proses bisnis. Dari 12 Aktivitas-aktivitas BVA tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika seperti yang sudah dikategorikan pada tabel 4.34. Pada kategori RVA aktivitas yang dihasilkan menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh *customer* yaitu aktivitas Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan jawaban terkait pertanyaan yang disampaikan oleh KIM wilayah. Jawaban yang diberikan merupakan *output* yang diharapkan oleh *customer*. Kemudian kategori NVA pada proses ini adalah saat Dinas Komunikasi dan Informatika menyetujui ajuan perwakilan yang diajukan oleh Ketua BPD. Aktivitas tersebut tidak memberikan nilai tambah terkait dengan pemenuhan kebutuhan *customer* sehingga dikategorikan sebagai NVA.

4.5.2.2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Aktivitas analisis pada proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.37.

Tabel 4.37 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
1.	Bidang Komunikasi	Menyiapkan materi pembinaan	Persiapan materi pembinaan sebelum pelaksanaan pembinaan KIM	BVA

Tabel 4.38 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
2.	Bidang Komunikasi	Mendatangi setiap lokasi desa	Bidang Komunikasi mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	BVA
3.	Kepala desa	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	Kepala desa saling berkoordinasi dengan Bidang Komunikasi	BVA
4.	Kepala desa	Memberi amanah kepada Ketua BPD	Kepala desa memberikan amanah kepada Ketua BPD untuk pelaksanaan pembinaan KIM	BVA
5.	Bidang Komunikasi	Membimbing Ketua BPD	Bidang Komunikasi membimbing Ketua BPD terlebih dahulu	BVA
6.	Ketua BPD	Menghubungi anggota KIM wilayah	Ketua BPD menghubungi KIM wilayah untuk menghadiri pembinaan	BVA
7.	Ketua BPD	Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Ketua BPD melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM bagi anggota KIM yang tidak hadir	RVA
8.	Ketua BPD	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Ketua BPD membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	BVA
9.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pembinaan kepada anggota KIM wilayah	BVA
10.	Bidang Komunikasi	Memberikan pendidikan	Bidang Komunikasi memberikan pembinaan berupa pendidikan kepada anggota KIM wilayah	RVA

Tabel 4.39 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
11.	Bidang Komunikasi	Memberikan pelatihan	Bidang Komunikasi memberikan pelatihan kepada anggota KIM wilayah	RVA
12.	KIM Wilayah	Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	KIM Wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan setelah dilakukan pembinaan	RVA

Setelah melakukan analisis aktivitas proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat pada tabel 4.37 dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat terdapat 4 aktivitas RVA, 8 aktivitas BVA dan 0 aktivitas NVA. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan. Pada proses bisnis ini kategori BVA dikategorikan untuk aktivitas yang dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi agar dapat mendukung jalannya aktivitas proses bisnis. Dari 8 Aktivitas-aktivitas BVA tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi seperti yang sudah dikategorikan pada tabel 4.37. Pada kategori RVA aktivitas yang dihasilkan menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh *customer* yaitu aktivitas Bidang Komunikasi memberikan pembinaan berupa pendidikan kepada anggota KIM wilayah, memberikan pelatihan, KIM wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan serta Ketua BPD melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM. Aktivitas tersebut merupakan *output* yang diharapkan oleh *customer*.

4.5.2.3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

Aktivitas analisis pada proses bisnis Mengumpulkan Berita dapat dilihat pada tabel 4.40.

Tabel 4.40 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	BVA

Tabel 4.41 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	BVA
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	BVA
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas peliputan	Bidang Komunikasi memberikan tugas peliputan kepada anggota KIM wilayah	RVA
5.	KIM Wilayah	Menuju lokasi	KIM wilayah menuju lokasi untuk mengumpulkan berita	BVA
6.	KIM Wilayah	Mencari informasi ke desa	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari informasi ke desa	BVA
7.	KIM Wilayah	Mencari data ke SKPD	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari data ke SKPD yang terlibat	BVA
8.	SKPD yang terlibat	Memberikan data informasi	SKPD yang terlibat memberikan data informasi yang diperlukan oleh KIM wilayah	BVA
9.	KIM Wilayah	Mengklasifikasikan informasi berita	KIM Wilayah mengelompokkan kategori-kategori informasi berita yang didapatkan	BVA

Tabel 4.42 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
10.	KIM Wilayah	Membuat naskah informasi berita	KIM Wilayah membuat naskah informasi berita berdasarkan dari data yang didapatkan	BVA
11.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	RVA
12.	Bidang Komunikasi	Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memverifikasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	BVA
13.	Bidang Komunikasi	Memvalidasi naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memvalidasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	BVA

Setelah melakukan analisis aktivitas proses bisnis Mengumpulkan Berita pada tabel 4.40 dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Mengumpulkan Berita terdapat 2 aktivitas RVA, 11 aktivitas BVA dan 0 aktivitas NVA. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan. Pada proses bisnis ini kategori BVA dikategorikan untuk aktivitas yang dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi agar dapat mendukung jalannya aktivitas proses bisnis. Dari 11 aktivitas-aktivitas BVA tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi seperti yang sudah dikategorikan pada tabel 4.40. Pada kategori RVA aktivitas yang dihasilkan menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh *customer* yaitu aktivitas Bidang Komunikasi memberikan tugas peliputan kepada anggota KIM wilayah dan Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari

Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan. Aktivitas tersebut merupakan *output* yang diharapkan oleh *customer*.

4.5.2.4 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Aktivitas analisis pada proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita dapat dilihat pada tabel 4.43.

Tabel 4.43 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	BVA
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	BVA
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	BVA
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas	Bidang Komunikasi memberikan tugas untuk membuat laporan kepada anggota KIM wilayah	RVA
5.	KIM Wilayah	Membuat laporan	KIM Wilayah membuat laporan berdasarkan hasil kegiatan secara menyeluruh	BVA
6.	KIM Wilayah	Melaporkan hasil laporan	KIM Wilayah melaporkan hasil laporan yang telah dikerjakan	RVA

Tabel 4.44 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan)

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memeriksa waktu pelaporan	Dinas Komunikasi dan Informatika memeriksa waktu pengumpulan laporan dari KIM wilayah	BVA
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Merekayasa laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika merekayasa laporan yang dikumpulkan tidak tepat waktu	BVA
9.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengecek penyerahan laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika mengecek penyerahan laporan yang dikumpulkan tepat waktu	BVA
10.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengunggah berita ke Web KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika mengunggah laporan yang berisikan kegita ke Web KIM	BVA
11.	Bidang Komunikasi	Memantau respon masyarakat	Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terkait berita yang telah dipublikasikan	BVA

Setelah melakukan analisis aktivitas proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita pada tabel 4.43 dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Mengumpulkan Berita terdapat 2 aktivitas RVA, 9 aktivitas BVA. Pada proses bisnis ini kategori BVA dikategorikan untuk aktivitas yang dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi agar dapat mendukung jalannya aktivitas proses bisnis. Dari 9 Aktivitas-aktivitas BVA tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi seperti yang sudah dikategorikan pada tabel 4.43. Pada kategori RVA aktivitas yang dihasilkan menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh *customer* yaitu aktivitas Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan dan KIM Wilayah melaporkan hasil laporan yang telah dikerjakan. Aktivitas tersebut merupakan *output* yang diharapkan oleh *customer*.

4.5.2.5 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

Aktivitas analisis pada proses bisnis Pemeliharaan Web KIM dapat dilihat pada tabel 4.45.

Tabel 4.45 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Task
1.	KIM wilayah	<i>Memonitoring web</i>	KIM wilayah melakukan <i>monitoring</i> web Kim	BVA
2.	KIM wilayah	Mencari masalahnya	KIM wilayah mencari masalah yang terdapat pada web KIM	BVA
3.	KIM wilayah	Mencari alternatif	KIM wilayah mencari alternatif terkait masalah yang didapat	BVA
4.	KIM wilayah	Menghubungi Bidang Komunikasi	KIM wilayah menghubungi Bidang Komunikasi untuk melakukan koordinasi terhadap solusi yang diinginkan	NVA
5.	Bidang Komunikasi	Membuat alternatif solusi	Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi	BVA
6.	Bidang Komunikasi	Memilih solusi terbaik	Bidang Komunikasi memilih solusi terbaik yang akan diimplementasikan	RVA
7.	Bidang Komunikasi	Implementasi solusi	Bidang Komunikasi melakukan Implementasi solusi	BVA

Setelah melakukan analisis aktivitas proses bisnis Pemeliharaan Web KIM pada tabel 4.45 dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Pemeliharaan Web KIM terdapat 1 aktivitas RVA, 5 aktivitas BVA dan 1 aktivitas NVA. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 aktivitas yang dapat disederhanakan. Pada proses bisnis ini kategori BVA dikategorikan untuk aktivitas yang dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi agar dapat mendukung jalannya aktivitas proses bisnis. Dari 5 Aktivitas-aktivitas BVA tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak Bidang Komunikasi seperti yang sudah dikategorikan pada tabel 4.45. Pada kategori RVA aktivitas yang dihasilkan menunjukkan *output* yang dihasilkan oleh *customer* yaitu aktivitas Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan dan KIM Wilayah melaporkan hasil laporan yang telah dikerjakan. Aktivitas

tersebut merupakan *output* yang diharapkan oleh *customer*. Kemudian kategori NVA pada proses ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika merelay laporan yang dikumpulkan tidak tepat waktu. Aktivitas tersebut tidak memberikan nilai tambah terkait dengan pemenuhan kebutuhan *customer* sehingga dikategorikan sebagai NVA.



BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS

5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Pada tahap ini dijelaskan mengenai rancangan perbaikan dari proses bisnis pada Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yang telah dievaluasi. *Tools streamlining* digunakan untuk melakukan rancangan perbaikan pada *Business Process Improvement*. Hasil analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) akan dijadikan sebagai dasar rekomendasi proses bisnis yang akan dimodelkan. Terdapat 5 proses bisnis yang dilakukan perbaikan pada pemodelannya, antara lain proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat, pembinaan kelompok informasi masyarakat, mengumpulkan berita, melaporkan dan mempublikasikan berita dan pemeliharaan web KIM.

5.1.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada Tabel 5.1 menunjukkan rancangan perbaikan proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pada aktivitas yang memiliki nilai *Risk Priority Number* (RPN) tertinggi yang akan diperbaiki menggunakan *streamlining* yang ada pada BPI. RPN yang memiliki nilai tertinggi diambil dari hasil evaluasi FMEA pada tabel 4.20 sebesar 210 saat ketua BPD mengumpulkan KIM wilayah terjadi kesalahan dalam menyebarkan undangan. Nilai tertinggi yang diambil akan memengaruhi beberapa aktivitas sehingga tidak hanya nilai tertinggi yang diperbaiki namun aktivitas yang dipengaruhi lainnya.

5.1.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada Tabel 5.2 menunjukkan rancangan perbaikan proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pada aktivitas yang memiliki nilai *Risk Priority Number* (RPN) tertinggi yang akan diperbaiki menggunakan *streamlining* yang ada pada BPI. RPN yang memiliki nilai tertinggi diambil dari hasil evaluasi FMEA pada tabel 4.25 sebesar 175 saat Kepala desa melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi terjadi kesalahpahaman antara Kepala desa dan Bidang Komunikasi dan nilai RPN tertinggi selanjutnya adalah sebesar 175 ketika Ketua BPD membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan terjadi kesalahpahaman antara Ketua BPD dan Bidang Komunikasi. Nilai tertinggi yang diambil akan memengaruhi beberapa aktivitas sehingga tidak hanya nilai tertinggi yang diperbaiki namun aktivitas yang dipengaruhi lainnya.

5.1.3 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

Pada Tabel 5.3 menunjukkan rancangan perbaikan proses bisnis Mengumpulkan Berita. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pada aktivitas yang memiliki nilai *Risk Priority Number* (RPN) tertinggi yang akan diperbaiki menggunakan *streamlining* yang ada pada BPI. RPN yang memiliki nilai tertinggi diambil dari hasil evaluasi FMEA pada tabel 4.29 sebesar 240 saat KIM wilayah mencari informasi ke desa dan ke SKPD namun tidak melakukan penggalan informasi ke desa dan ke SKPD. Nilai tertinggi yang diambil akan memengaruhi beberapa aktivitas sehingga tidak hanya nilai tertinggi yang diperbaiki namun aktivitas yang dipengaruhi lainnya.

5.1.4 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Pada Tabel 5.4 menunjukkan rancangan perbaikan proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pada aktivitas yang memiliki nilai *Risk Priority Number* (RPN) tertinggi yang akan diperbaiki menggunakan *streamlining* yang ada pada BPI. RPN yang memiliki nilai tertinggi diambil dari hasil evaluasi FMEA pada tabel 4.33 sebesar 300 ketika Dinas Komunikasi dan Informatika merekayasa laporan sehingga adanya plagiasi laporan dari laporan bulan sebelumnya. Nilai tertinggi yang diambil akan memengaruhi beberapa aktivitas sehingga tidak hanya nilai tertinggi yang diperbaiki namun aktivitas yang dipengaruhi lainnya.

5.1.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

Pada Tabel 5.5 menunjukkan rancangan perbaikan proses bisnis Pemeliharaan Web KIM. Rancangan perbaikan proses bisnis dilakukan pada aktivitas yang memiliki nilai *Risk Priority Number* (RPN) tertinggi yang akan diperbaiki menggunakan *streamlining* yang ada pada BPI. RPN yang memiliki nilai tertinggi diambil dari hasil evaluasi FMEA pada tabel 4.36 sebesar 175 ketika KIM wilayah menghubungi Bidang Komunikasi terjadi kesalahpahaman antara KIM wilayah dan Bidang Komunikasi dan nilai RPN tertinggi selanjutnya adalah sebesar 175 ketika Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi namun alternatif tidak menyelesaikan masalah. Nilai tertinggi yang diambil akan memengaruhi beberapa aktivitas sehingga tidak hanya nilai tertinggi yang diperbaiki namun aktivitas yang dipengaruhi lainnya.

Tabel 5.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1.	Mengumpulkan anggota masyarakat	1	BVA	Pengumpulan anggota masyarakat dilakukan menggunakan pengiriman surat yang dilakukan seminggu sebelumnya menggunakan sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya <i>Upgrading</i> , maka aktivitas mengumpulkan anggota masyarakat bisa dilakukan dari jauh-jauh hari tidak lagi dilakukan dengan mengirimkan undangan pada hari pelaksanaan namun mengirimkan surat sebelumnya menggunakan sistem dan untuk mengurangi jumlah undangan yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat. Sehingga aktivitas ini dapat berjalan dengan efektif dan efisien.



Tabel 5.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1.	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	1	BVA	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan	<i>Standardization</i>	Dengan adanya <i>standardization</i> , maka akan dibuat sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan yang berisi terkait alur koordinasi sehingga mengurangi kesalahpahaman antara kepala desa dan bidang komunikasi. Dengan aktivitas ini proses bisnis dapat berjalan dengan lebih efektif terkait pengambilan keputusan.
2.	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	1	BVA	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) persiapan pelaksanaan pembinaan	<i>Standardization</i>	Dengan adanya <i>standardization</i> , maka akan dibuat sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan yang berisi terkait alur koordinasi sehingga mengurangi kesalahpahaman antara ketua BPD dan bidang komunikasi. Dengan aktivitas ini proses bisnis dapat berjalan dengan lebih efektif terkait pengambilan keputusan.

Tabel 5.3 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1.	Mencari informasi ke desa	1	BVA	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya <i>upgrading</i> , maka aktivitas pencarian informasi dapat melakukan konfirmasi pelaksanaan tugas yang telah diberikan dari Bidang Komunikasi. Sehingga Bidang Komunikasi dapat <i>memonitoring</i> kinerja dari pihak KIM melalui sistem dan dapat mencegah serta meminimalisir anggota KIM wilayah yang tidak melaksanakan tugasnya.
2.	Mencari data ke SKPD	1	BVA	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya <i>upgrading</i> , maka aktivitas pencarian informasi dapat melakukan konfirmasi pelaksanaan tugas yang telah diberikan dari Bidang Komunikasi. Sehingga Bidang Komunikasi dapat <i>memonitoring</i> kinerja dari pihak KIM melalui sistem dan dapat mencegah serta meminimalisir anggota KIM wilayah yang tidak melaksanakan tugasnya.

Tabel 5.4 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1.	Merekayasa laporan	1	BVA	Melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i> yang telah dibuat sebelumnya	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya pendataan arsip <i>monitoring</i> , pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dapat mengevaluasi pengumpulan laporan yang sudah terintegrasi melalui pendataan tersebut. Pada aktivitas rekomendasi ini kemungkinan untuk terjadi perekayasaan laporan dapat dicegah karena sistem ini memudahkan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan evaluasi. Dengan adanya evaluasi juga dapat membantu mempermudah memantau waktu pengumpulan laporan sehingga meminimalisir terjadinya keterlambatan pengumpulan laporan.

Tabel 5.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1.	Menghubungi Bidang Komunikasi	1	NVA	Menghubungi Bidang Komunikasi dengan tatap muka	<i>Simple language</i>	Dengan adanya <i>Simple language</i> , maka aktivitas menghubungi Bidang Komunikasi dapat dilakukan dengan penggunaan tata bahasa yang baik dan jelas serta adanya komunikasi tatap muka sehingga dapat terhindar dari adanya kesalahpahaman yang timbul.

Tabel 5.6 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM (Lanjutan)

No	Aktivitas Awal	RPN Rank	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
2.	Membuat alternatif solusi	1	BVA	Melakukan <i>trial</i> / testimoni	<i>Error proofing</i>	Dengan adanya <i>Error proofing</i> , maka aktivitas rekomendasi melakukan <i>trial</i> / testimoni dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam pembuatan alternatif solusi. <i>Trial</i> dalam hal ini adalah melakukan uji coba pada pada web KIM sebelum dilakukannya implementasi solusi terhadap web.



5.2 Perbaikan Proses Bisnis

Pada tahap ini, langkah selanjutnya adalah melakukan perbaikan dari rancangan perbaikan yang telah dibuat sebelumnya. Proses bisnis yang mengalami perubahan aktivitas seperti aktivitas yang ditambah, dihapus ataupun diganti terjadi pada tahap ini. Pada proses ini akan menghasilkan sebuah proses bisnis rekomendasi yang lebih efektif. Proses bisnis yang akan dilakukan perbaikan terdiri dari 5 proses bisnis diantaranya adalah proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat, pembinaan kelompok informasi masyarakat, mengumpulkan berita, melaporkan dan mempublikasikan berita dan pemeliharaan web KIM.

5.2.1 Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada Tabel 5.6 menunjukkan perbaikan proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara aktivitas-aktivitas yang mengalami perubahan atau penambahan adalah aktivitas menyebarkan undangan, menerima surat undangan, mengirimkan surat undangan, dan menghadiri sosialisasi. Kemudian untuk aktivitas yang dihilangkan adalah aktivitas mengumpulkan anggota masyarakat dan aktivitas memberi amanah kepada Ketua BPD.

5.2.2 Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Pada Tabel 5.7 menunjukkan perbaikan proses bisnis pembinaan kelompok informasi masyarakat. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara aktivitas-aktivitas yang mengalami perubahan atau penambahan adalah aktivitas melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kemudian untuk aktivitas yang dihilangkan adalah aktivitas memberi amanah kepada Ketua BPD dan aktivitas membimbing Ketua BPD.

5.2.3 Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

Pada Tabel 5.8 menunjukkan perbaikan proses bisnis mengumpulkan berita. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara aktivitas-aktivitas yang mengalami perubahan atau penambahan adalah aktivitas melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring*, memantau pendataan arsip *monitoring* dan menyetujui naskah berita. Kemudian untuk aktivitas yang dihilangkan adalah aktivitas mengklasifikasikan informasi berita, membuat

naskah informasi berita dan aktivitas mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Bidang Komunikasi.

5.2.4 Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Pada Tabel 5.9 menunjukkan perbaikan proses bisnis melaporkan dan mempublikasikan berita. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara aktivitas yang mengalami perubahan atau penambahan adalah aktivitas melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring*. Kemudian untuk aktivitas yang dihilangkan adalah aktivitas memeriksa waktu pelaporan, merekayasa laporan dan aktivitas mengecek penyerahan laporan.

5.2.5 Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

Pada Tabel 5.10 menunjukkan perbaikan proses bisnis pemeliharaan web KIM. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut. Berdasarkan hasil wawancara aktivitas-aktivitas yang mengalami perubahan atau penambahan adalah aktivitas diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi dan aktivitas melakukan *trial/testimoni*. Kemudian untuk aktivitas yang dihilangkan adalah aktivitas memilih solusi terbaik.



Tabel 5.7 Perbaikan Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Pengiriman surat undangan menggunakan sistem	Mengumpulkan anggota masyarakat	Ketua BPD	Menyebarkan undangan	Ketua BPD	-	-
		-	-	Menerima surat undangan	Kepala Desa, KIM wilayah	-	-
		-	-	Mengirimkan surat undangan	Sistem	-	-
		-	-	Menghadiri sosialisasi	KIM wilayah	-	-
		Memberi amanah kepada ketua BPD	Kepala Desa	-	-	Memberi amanah kepada ketua BPD	Kepala Desa

Pada tabel 5.6 terdapat 1 proses rekomendasi yaitu pengiriman surat undangan menggunakan sistem. 1 proses rekomendasi tersebut berkaitan dengan proses bisnis awal yang terdiri dari 14 aktivitas yang kemudian 1 aktivitas dihilangkan dan 4 aktivitas mengalami perubahan atau penambahan pada proses rekomendasi.

Tabel 5.8 Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	Kepala Desa	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kepala Desa	-	-
		Memberi amanah kepada ketua BPD	Kepala Desa	-	-	Memberi amanah kepada ketua BPD	Kepala Desa
		Membimbing Ketua BPD	Bidang Komunikasi	-	-	Membimbing Ketua BPD	Bidang Komunikasi

Tabel 5.7 Perbaikan Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
2.	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) persiapan pelaksanaan pembinaan	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Ketua BPD	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Ketua BPD	-	-

Pada tabel 5.7 terdapat 2 proses rekomendasi yaitu melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan dan membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) persiapan pelaksanaan pembinaan. 2 proses rekomendasi tersebut berkaitan dengan proses bisnis awal yang terdiri dari 12 aktivitas yang kemudian 2 aktivitas dihilangkan dan 2 aktivitas mengalami perubahan atau penambahan pada proses rekomendasi.

Tabel 5.9 Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	Mencari informasi ke desa	KIM wilayah	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	KIM wilayah	-	-
		Mencari data ke SKPD	KIM wilayah	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	KIM wilayah	-	-
		-	-	Memantau pendataan arsip <i>monitoring</i>	Bidang Komunikasi	-	-
		Mengklasifikasikan informasi berita	KIM wilayah	-	-	Mengklasifikasikan informasi berita	KIM wilayah
		Membuat naskah informasi berita	KIM wilayah	-	-	Membuat naskah informasi berita	KIM wilayah

Tabel 5.8 Perbaikan Proses Bisnis Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
2.	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Bidang Komunikasi	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Menyetujui naskah berita KIM wilayah	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Bidang Komunikasi	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan

Pada tabel 5.8 terdapat 1 proses rekomendasi yaitu melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring*. 1 proses rekomendasi tersebut berkaitan dengan proses bisnis awal yang terdiri dari 13 aktivitas yang kemudian 3 aktivitas dihilangkan dan 4 aktivitas mengalami perubahan atau penambahan pada proses rekomendasi.



Tabel 5.10 Perbaikan Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i> yang telah dibuat sebelumnya	Memeriksa waktu pelaporan	Dinas Komunikasi dan Informatika	Melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memeriksa waktu pelaporan	Dinas Komunikasi dan Informatika
		Merekayasa laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika	-	-	Merekayasa laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika
		Mengecek penyerahan laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika	-	-	Mengecek penyerahan laporan	Dinas Komunikasi dan Informatika

Pada tabel 5.9 terdapat 1 proses rekomendasi yaitu melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring* yang telah dibuat sebelumnya. 1 proses rekomendasi tersebut berkaitan dengan proses bisnis awal yang terdiri dari 11 aktivitas yang kemudian 3 aktivitas dihilangkan dan 1 aktivitas mengalami perubahan atau penambahan pada proses rekomendasi.

Tabel 5.11 Perbaikan Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal		Aktivitas yang dirubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Menghubungi Bidang Komunikasi dengan tatap muka	Menghubungi Bidang Komunikasi	KIM wilayah	Diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi	KIM wilayah	-	-
2.	Melakukan <i>trial/</i> testimoni	Membuat alternatif solusi	Bidang Komunikasi	Melakukan <i>trial/</i> testimoni	Bidang Komunikasi	-	-
		Memilih solusi terbaik	Bidang Komunikasi	-	-	Memilih solusi terbaik	Bidang Komunikasi

Pada tabel 5.10 terdapat 2 proses rekomendasi yaitu menghubungi Bidang Komunikasi dengan tatap muka dan melakukan *trial/* testimoni. 2 proses rekomendasi tersebut berkaitan dengan proses bisnis awal yang terdiri dari 7 aktivitas yang kemudian 1 aktivitas dihilangkan dan 2 aktivitas mengalami perubahan atau penambahan pada proses rekomendasi.

5.3 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis

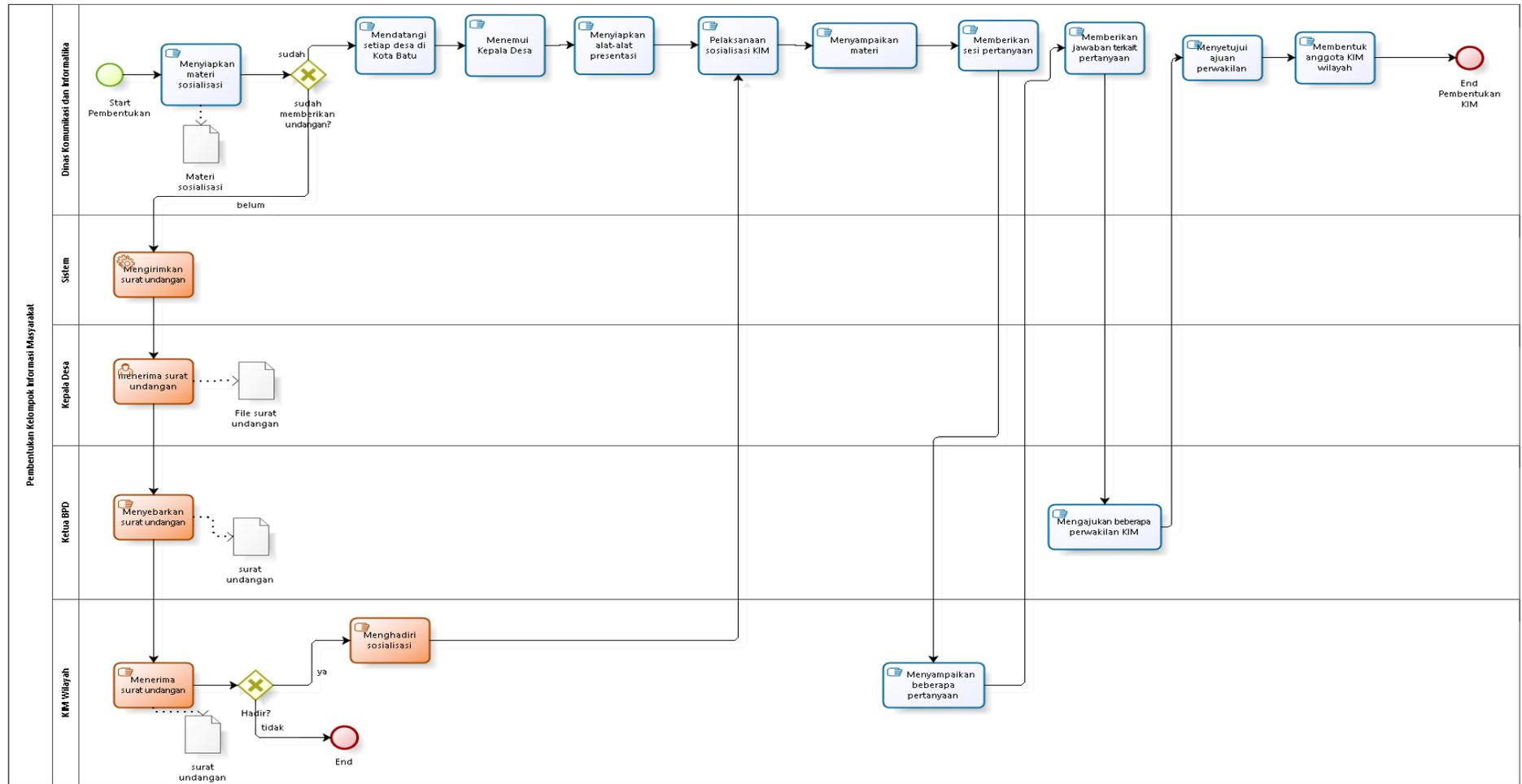
5.3.1 Proses Bisnis Rekomendasi (*to be*) Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Dinas KOMINFO melakukan pembentukan anggota KIM dari setiap desa yang ada di Kota Batu. Pada proses ini sistem mengirimkan surat undangan untuk KIM wilayah seminggu sebelum acara dimulai. Kemudian Dinas KOMINFO melakukan sosialisasi, menyampaikan materi terkait KIM, dan direspon dengan sesi pertanyaan dari anggota KIM wilayah. Setelah itu Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan untuk menjadi anggota KIM diikuti dengan membuat kesepakatan kerja dengan pihak Dinas KOMINFO dan terbentuknya anggota KIM wilayah.

2. Alur Proses Bisnis

1. Dinas KOMINFO menyiapkan materi sosialisasi.
2. Jika surat undangan belum dikirimkan maka sistem akan mengirim surat undangan sosialisasi kepada Kepala Desa
3. Kepala Desa menerima surat undangan yang dikirimkan oleh sistem.
4. Ketua BPD menyebarkan surat undangan kepada KIM wilayah.
5. KIM wilayah menerima surat undangan yang dikirimkan oleh Ketua BPD.
6. Dinas KOMINFO mendatangi setiap desa yang ada di Kota Batu.
7. Dinas KOMINFO menemui Kepala desa yang bersangkutan.
8. Dinas KOMINFO menyiapkan alat-alat untuk presentasi terkait materi sosialisasi.
9. Jika setelah menerima surat undangan KIM wilayah dapat hadir maka KIM wilayah akan menghadiri sosialisasi.
10. Dinas KOMINFO melakukan pelaksanaan sosialisasi KIM.
11. Dinas KOMINFO menyampaikan materi terkait KIM.
12. Dinas KOMINFO memberikan sesi pelaksanaan tanya jawab.
13. KIM wilayah menyampaikan beberapa pertanyaan terkait KIM.
14. Dinas KOMINFO memberikan jawaban terkait pertanyaan dari KIM wilayah.
15. Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan KIM yang ingin berpartisipasi dalam KIM.
16. Dinas KOMINFO menyetujui ajuan perwakilan.
17. Dinas KOMINFO membentuk anggota KIM wilayah.



Gambar 5.1 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

Gambar 5.1 merupakan gambar yang menjelaskan tentang pemodelan proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi. Pada gambar tersebut digunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN). Dapat dilihat pada tabel 5.11, tabel tersebut berisi mengenai proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi ditunjukkan pada tabel 5.11 berdasarkan pemodelan pada Gambar 5.1.

Tabel 5.12 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan materi sosialisasi	Persiapan materi sosialisasi sebelum pelaksanaan pembentukan KIM	Materi sosialisasi	1 minggu	Manual Task
2.	Sistem	Mengirimkan surat undangan	Sistem mengirim surat undangan sosialisasi kepada Kepala Desa	-	5 menit	Service Task
3.	Kepala Desa	Menerima surat undangan	Kepala Desa menerima surat undangan yang dikirimkan oleh sistem	File surat undangan	5 menit	User Task
4.	Ketua BPD	Menyebarkan surat undangan	Ketua BPD menyebarkan surat undangan kepada KIM wilayah	Surat undangan	15 menit	Manual Task
5.	KIM wilayah	Menerima surat undangan	KIM wilayah menerima surat undangan yang dikirimkan oleh Ketua BPD	Surat undangan	5 menit	Manual Task

Tabel 5.13 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Dinas Komunikasi dan Informatika mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	-	2 jam	Manual Task
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menemui Kepala desa	Dinas Komunikasi dan Informatika menemui Kepala desa	-	30 menit	Manual Task
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyiapkan alat-alat presentasi	Persiapan alat-alat presentasi sebelum acara dimulai	-	30 menit	Manual Task
9.	KIM wilayah	Menghadiri sosialisasi	KIM wilayah yang sudah menerima surat undangan menghadiri sosialisasi	-	10 menit	Manual Task
10.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pelaksanaan sosialisasi KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan sosialisasi KIM di Balai desa	-	1 jam	Manual Task
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyampaikan materi	Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan materi terkait KIM	-	1 jam	Manual Task

Tabel 5.14 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan sesi pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan sesi pertanyaan kepada anggota masyarakat	-	10 menit	Manual Task
13.	KIM Wilayah	Menyampaikan beberapa pertanyaan	Perwakilan anggota masyarakat menyampaikan beberapa pertanyaan terkait KIM	-	30 menit	Manual Task
14.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan jawaban terkait pertanyaan yang berhubungan dengan KIM	-	30 menit	Manual Task
15.	Ketua BPD	Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Ketua BPD mengajukan beberapa perwakilan KIM yang ingin berpartisipasi dalam KIM	-	10 menit	Manual Task
16.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Menyetujui ajuan perwakilan	Dinas KOMINFO menyetujui ajuan perwakilan	-	10 menit	Manual Task

Tabel 5.15 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
17.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Membentuk anggota KIM wilayah	Dinas Komunikasi dan Informatika membentuk anggota KIM wilayah dari desa yang diadakan sosialisasi terkait KIM	-	30 menit	Manual Task



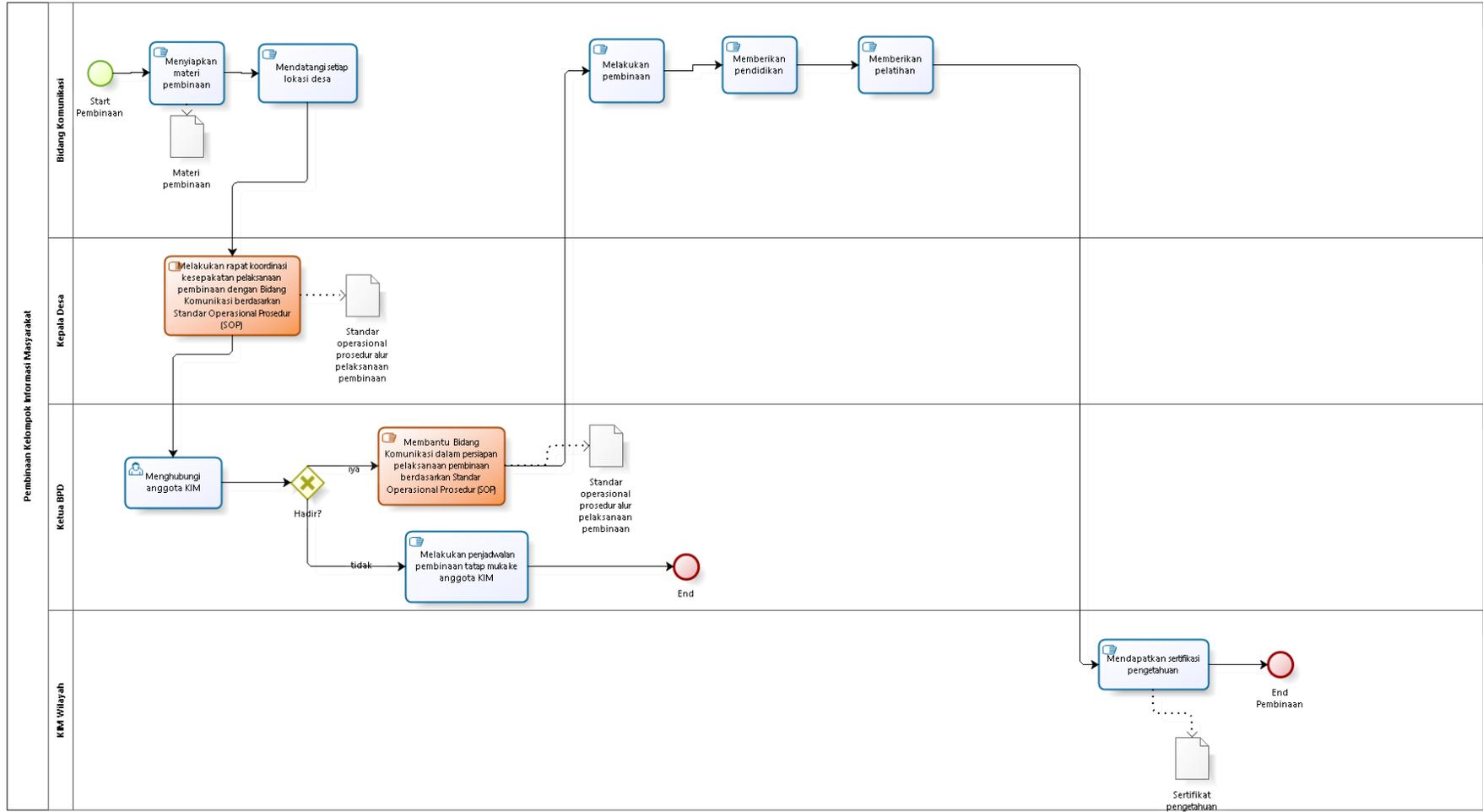
5.3.2 Proses Bisnis Rekomendasi (*to be*) Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi melakukan pembinaan kepada masing-masing anggota KIM. Pembinaan dilakukan dengan rapat koordinasi terkait pelaksanaan pembinaan antara pihak Bidang Komunikasi dengan Kepala desa berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada proses pembinaan anggota KIM dibina dan diberikan pendidikan serta pelatihan kepada anggota KIM tersebut. Anggota KIM yang sudah dibina akan mendapatkan sertifikasi pengetahuan.

2. Alur Proses Bisnis

1. Bidang Komunikasi menyiapkan materi pembinaan.
2. Bidang Komunikasi mendatangi lokasi setiap desa di Kota Batu.
3. Kepala desa melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan pihak Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
4. Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) menghubungi anggota KIM.
5. Jika anggota KIM wilayah yang dihubungi tidak hadir maka Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM.
6. Jika anggota KIM wilayah yang dihubungi hadir maka Ketua BPD (Badan Permusyawaratan Desa) akan membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
7. Bidang Komunikasi melakukan aktivitas pembinaan.
8. Bidang Komunikasi memberikan pendidikan kepada anggota KIM wilayah.
9. Bidang Komunikasi memberikan pelatihan secara teknis kepada anggota KIM wilayah.
10. Anggota KIM wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan dari pembinaan oleh pihak Bidang Komunikasi.



Gambar 5.2 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

Gambar 5.2 merupakan gambar yang menjelaskan tentang pemodelan proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi. Pada gambar tersebut digunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN). Dapat dilihat pada tabel 5.15, tabel tersebut berisi mengenai proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi ditunjukkan pada tabel 5.15 berdasarkan pemodelan pada Gambar 5.2.

Tabel 5.16 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Menyiapkan materi pembinaan	Persiapan materi pembinaan sebelum pelaksanaan pembinaan KIM	Materi pembinaan	3 hari	Manual Task
2.	Bidang Komunikasi	Mendatangi setiap lokasi desa	Bidang Komunikasi mendatangi setiap desa yang dituju di Kota Batu	-	2 jam	Manual Task
3.	Kepala desa	Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kepala desa saling berkoordinasi dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan pembinaan	10 menit	Manual Task

Tabel 5.17 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4.	Ketua BPD	Menghubungi anggota KIM wilayah	Ketua BPD menghubungi KIM wilayah untuk menghadiri pembinaan	-	10 menit	User Task
5.	Ketua BPD	Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Ketua BPD melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM bagi anggota KIM yang tidak hadir	-	30 menit	Manual Task
6.	Ketua BPD	Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Ketua BPD membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan pembinaan	5 menit	Manual Task
7.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pembinaan kepada anggota KIM wilayah	-	15 menit	Manual Task

Tabel 5.18 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8.	Bidang Komunikasi	Memberikan pendidikan	Bidang Komunikasi memberikan pembinaan berupa pendidikan kepada anggota KIM wilayah	-	15 menit	Manual Task
9.	Bidang Komunikasi	Memberikan pelatihan	Bidang Komunikasi memberikan pelatihan kepada anggota KIM wilayah	-	15 menit	Manual Task
10	KIM Wilayah	Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	KIM Wilayah mendapatkan sertifikasi pengetahuan setelah dilakukan pembinaan	Sertifikat pengetahuan	5 menit	Manual Task

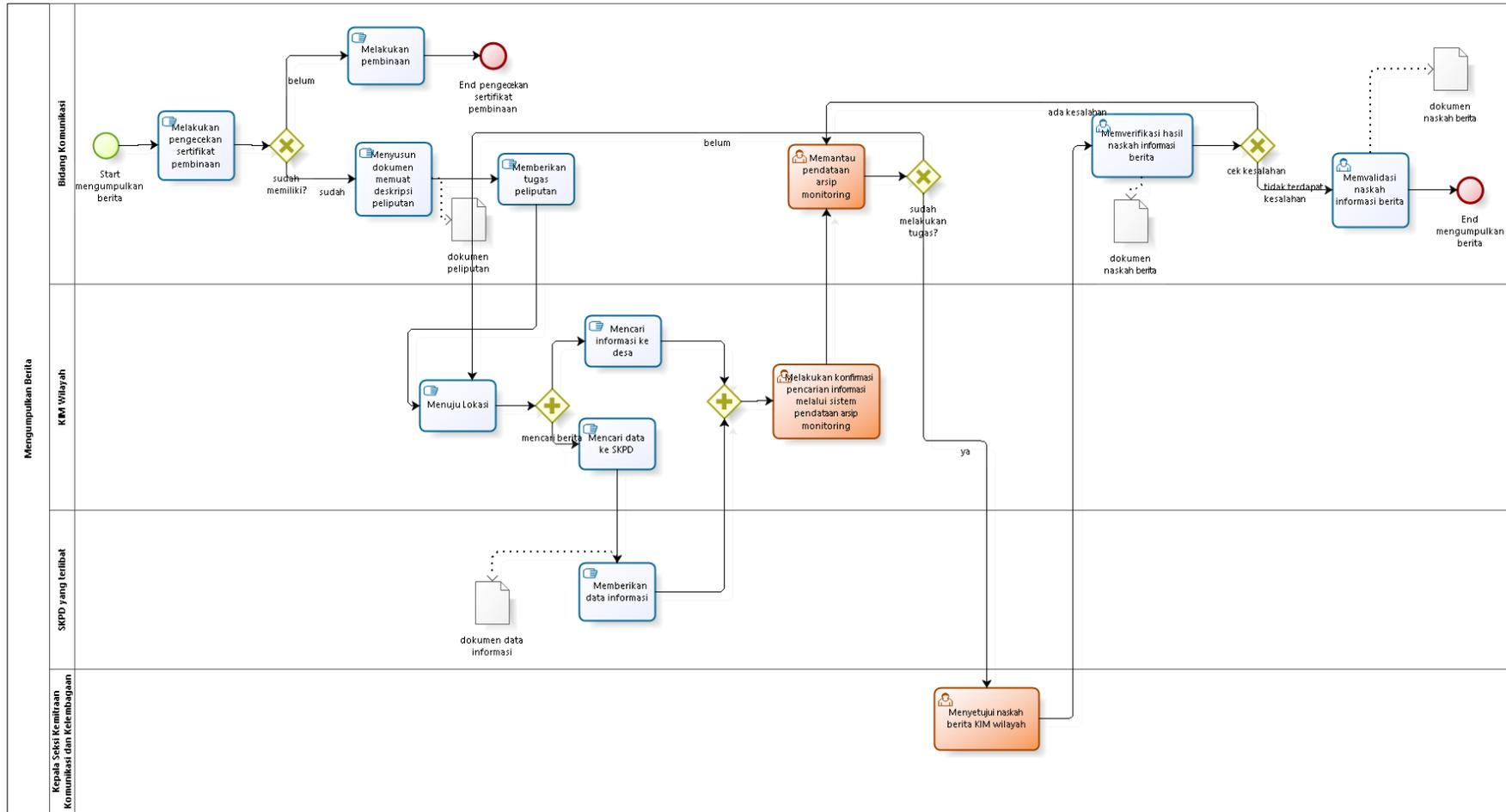
5.3.3 Proses Bisnis Rekomendasi (*to be*) Mengumpulkan Berita

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah sesuai *jobdesk* masing-masing yang sudah dibina sebelumnya. Kemudian anggota KIM wilayah melakukan *jobdesk* mereka dalam mengumpulkan berita dengan terjun langsung ke lapangan, bahkan jika membutuhkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dari OPD, maka SKPD yang terlibat saling terkoordinasi dengan anggota KIM. Selanjutnya anggota KIM wilayah melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring* dan Bidang komunikasi akan memantau pendataan arsip *monitoring* yang telah diisi oleh anggota KIM wilayah. Setelah itu Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan akan dapat langsung menyetujui naskah

berita dari KIM wilayah dan dilakukan verifikasi dan validasi oleh Bidang Komunikasi.

2. Alur Proses Bisnis
 1. Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan.
 2. Jika anggota KIM wilayah belum memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan melakukan pembinaan.
 3. Jika anggota KIM wilayah sudah memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan.
 4. Bidang komunikasi memberikan tugas peliputan kepada KIM wilayah.
 5. Anggota KIM wilayah menuju lokasi peliputan.
 6. Anggota KIM wilayah mencari berita ke desa.
 7. Anggota KIM wilayah mencari data ke SKPD yang terlibat.
 8. Beberapa SKPD yang terlibat memberikan data berupa informasi terkait informasi dari OPD yang dibutuhkan oleh masyarakat nantinya.
 9. Anggota KIM wilayah melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring*.
 10. Bidang komunikasi memantau pendataan arsip *monitoring*.
 11. Jika anggota KIM wilayah belum melakukan tugas maka aktivitas akan kembali pada aktivitas menuju lokasi.
 12. Jika anggota KIM wilayah sudah melakukan tugas maka aktivitas selanjutnya adalah Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan akan menyetujui naskah berita dari KIM wilayah.
 13. Bidang Komunikasi memverifikasi hasil naskah informasi berita.
 14. Jika hasil naskah informasi berita terdapat kesalahan maka aktivitas selanjutnya akan kembali pada aktivitas memantau pendataan arsip *monitoring*.
 15. Jika hasil naskah informasi berita tidak terdapat kesalahan maka Bidang Komunikasi akan memvalidasi naskah informasi berita.



Gambar 5.3 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita

Gambar 5.3 merupakan gambar yang menjelaskan tentang pemodelan proses bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi. Pada gambar tersebut digunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN). Dapat dilihat pada tabel 5.18, tabel tersebut berisi mengenai proses bisnis Mengumpulkan Berita rekomendasi ditunjukkan pada tabel 5.18 berdasarkan pemodelan pada Gambar 5.3.

Tabel 5.19 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	-	2 menit	<i>Manual Task</i>
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	-	30 menit	<i>Manual Task</i>
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Dokumen peliputan	3 menit	<i>Manual Task</i>

Tabel 5.20 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

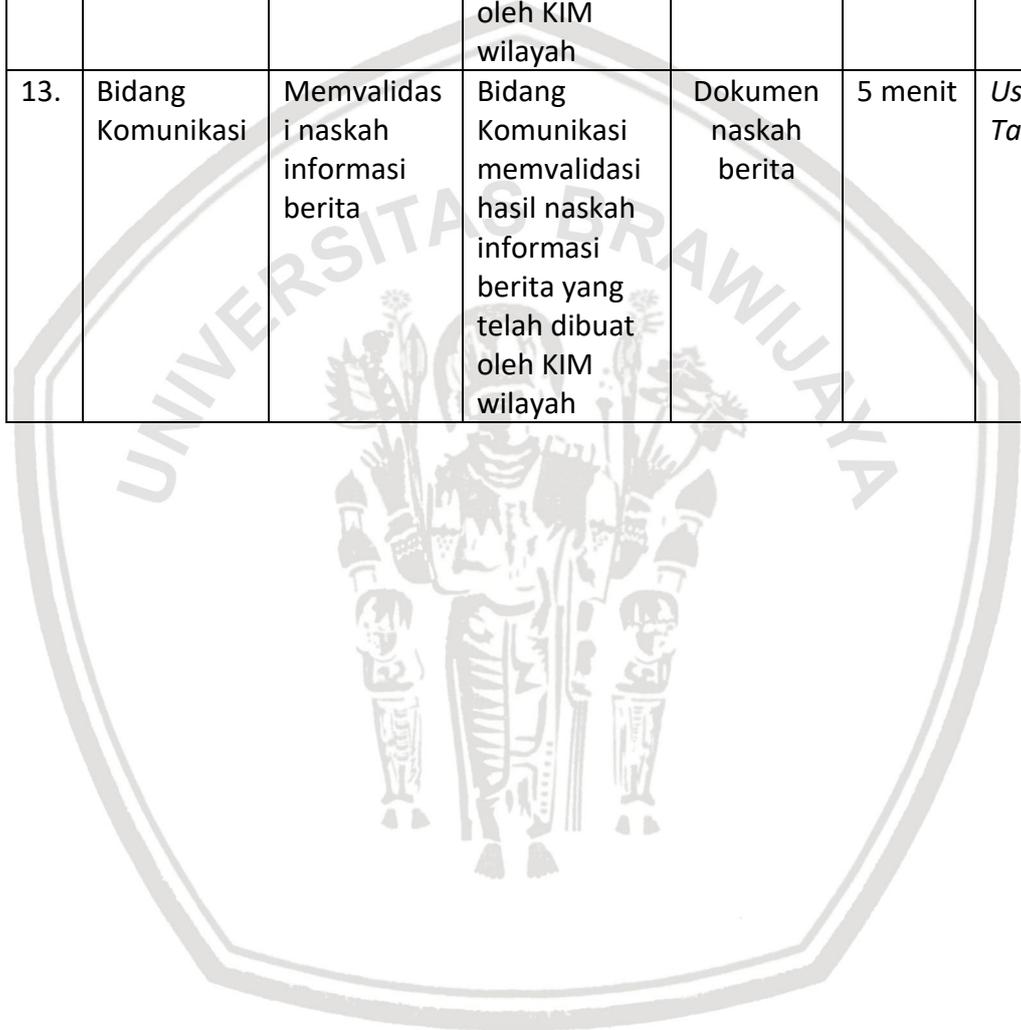
No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas peliputan	Bidang Komunikasi memberikan tugas peliputan kepada anggota KIM wilayah	-	10 menit	Manual Task
5.	KIM Wilayah	Menuju lokasi	KIM wilayah menuju lokasi untuk mengumpulkan berita	-	2 jam	Manual Task
6.	KIM Wilayah	Mencari informasi ke desa	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari informasi ke desa	-	2 jam	Manual Task
7.	KIM Wilayah	Mencari data ke SKPD	KIM wilayah mengumpulkan berita dengan cara mencari data ke SKPD yang terlibat	-	1 jam	Manual Task
8.	SKPD yang terlibat	Memberikan data informasi	SKPD yang terlibat memberikan data informasi yang diperlukan oleh KIM wilayah	Dokumen data informasi	10 menit	Manual Task

Tabel 5.21 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
9.	KIM wilayah	Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	KIM wilayah melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	-	2 menit	User Task
10.	Bidang Komunikasi	Memantau pendataan arsip <i>monitoring</i>	Bidang Komunikasi melakukan pendataan arsip <i>monitoring</i>	-	5 menit	User Task
11.	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	Menyetujui naskah berita KIM wilayah	Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Kepala Seksi Kemitraan Komunikasi dan Kelembagaan	-	5 menit	User Task

Tabel 5.22 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Mengumpulkan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
12.	Bidang Komunikasi	Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memverifikasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	Dokumen naskah berita	5 menit	User Task
13.	Bidang Komunikasi	Memvalidasi naskah informasi berita	Bidang Komunikasi memvalidasi hasil naskah informasi berita yang telah dibuat oleh KIM wilayah	Dokumen naskah berita	5 menit	User Task



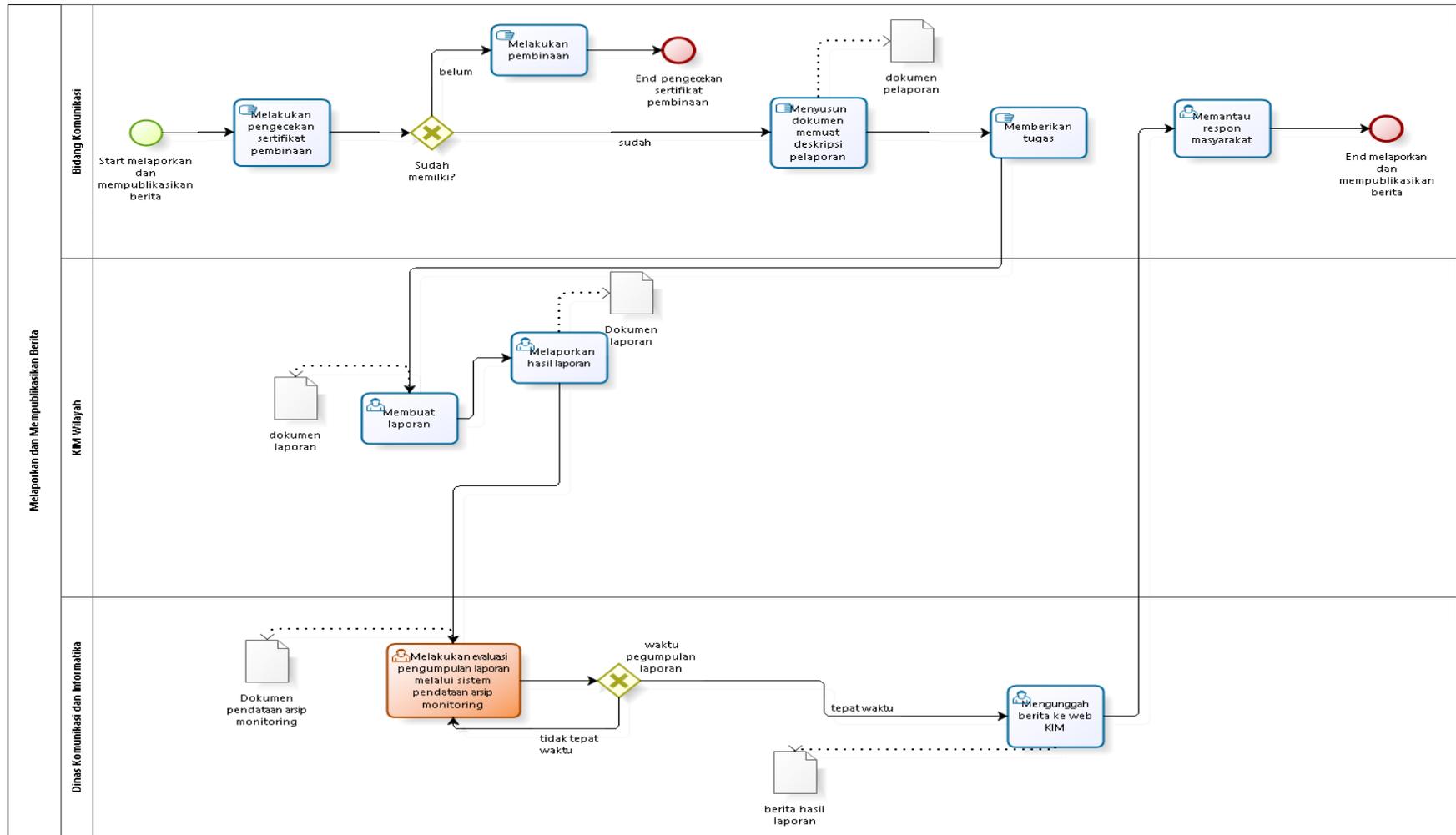
5.3.4 Proses Bisnis Rekomendasi (*to be*) Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis ini Bidang Komunikasi memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah sesuai *jobdesk* masing-masing yang sudah dibina sebelumnya. Di proses ini anggota KIM membuat laporan hasil kegiatan secara keseluruhan, kemudian pihak Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring*. Lalu hasil dari laporan tersebut dipublikasikan ke masyarakat menggunakan web KIM dan Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terhadap berita tersebut.

2. Alur Proses Bisnis

1. Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan.
2. Jika anggota KIM wilayah belum memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan melakukan pembinaan.
3. Jika anggota KIM wilayah sudah memiliki sertifikat pembinaan maka Bidang komunikasi akan menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan.
4. Bidang komunikasi memberikan tugas pelaporan kepada KIM wilayah.
5. Anggota KIM wilayah membuat laporan hasil kegiatan secara keseluruhan.
6. Anggota KIM wilayah melaporkan laporan hasil kegiatan secara keseluruhan setelah kegiatan diadakan.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring*.
8. Jika Anggota KIM wilayah terlambat mengumpulkan laporan maka akan kembali ke aktivitas melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring*.
9. Jika Anggota KIM wilayah tepat waktu mengumpulkan maka Dinas Komunikasi dan Informatika mengunggah hasil laporan tersebut ke web KIM.
10. Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terhadap berita tersebut.



Gambar 5.4 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

Gambar 5.4 merupakan gambar yang menjelaskan tentang pemodelan proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi. Pada gambar tersebut digunakan diagram *Business Process Model and Notation (BPMN)*. Dapat dilihat pada tabel 5.22, tabel tersebut berisi mengenai proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita rekomendasi ditunjukkan pada tabel 5.22 berdasarkan pemodelan pada Gambar 5.4.

Tabel 5.23 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	Bidang Komunikasi	Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Bidang Komunikasi melakukan pengecekan sertifikat pembinaan sebelum memberikan tugas kepada anggota KIM wilayah	-	2 menit	Manual Task
2.	Bidang Komunikasi	Melakukan pembinaan	Bidang Komunikasi mengarahkan anggota KIM wilayah untuk melakukan pembinaan jika anggota KIM wilayah belum mendapatkan sertifikat pembinaan	-	30 menit	Manual Task
3.	Bidang Komunikasi	Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Bidang Komunikasi menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Dokumen pelaporan	3 menit	Manual Task

Tabel 5.24 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4.	Bidang Komunikasi	Memberikan tugas	Bidang Komunikasi memberikan tugas untuk membuat laporan kepada anggota KIM wilayah	-	10 menit	Manual Task
5.	KIM Wilayah	Membuat laporan	KIM Wilayah membuat laporan berdasarkan hasil kegiatan secara menyeluruh	Dokumen laporan	2 jam	User Task
6.	KIM Wilayah	Melaporkan hasil laporan	KIM Wilayah melaporkan hasil laporan yang telah dikerjakan	Dokumen laporan	10 menit	User Task
7.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip <i>monitoring</i>	Dokumen pendataan arsip <i>monitoring</i>	5 menit	User Task

Tabel 5.25 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Melaporkan dan Mempublikasikan Berita (Lanjutan)

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Mengunggah berita ke Web KIM	Dinas Komunikasi dan Informatika mengunggah laporan yang berisikan kegiatan ke Web KIM	Berita hasil laporan	5 menit	User Task
9.	Bidang Komunikasi	Memantau respon masyarakat	Bidang Komunikasi memantau respon masyarakat terkait berita yang telah dipublikasikan	-	7 hari	User Task

5.3.5 Proses Bisnis Rekomendasi (*to be*) Pemeliharaan Web KIM

1. Deskripsi Proses Bisnis

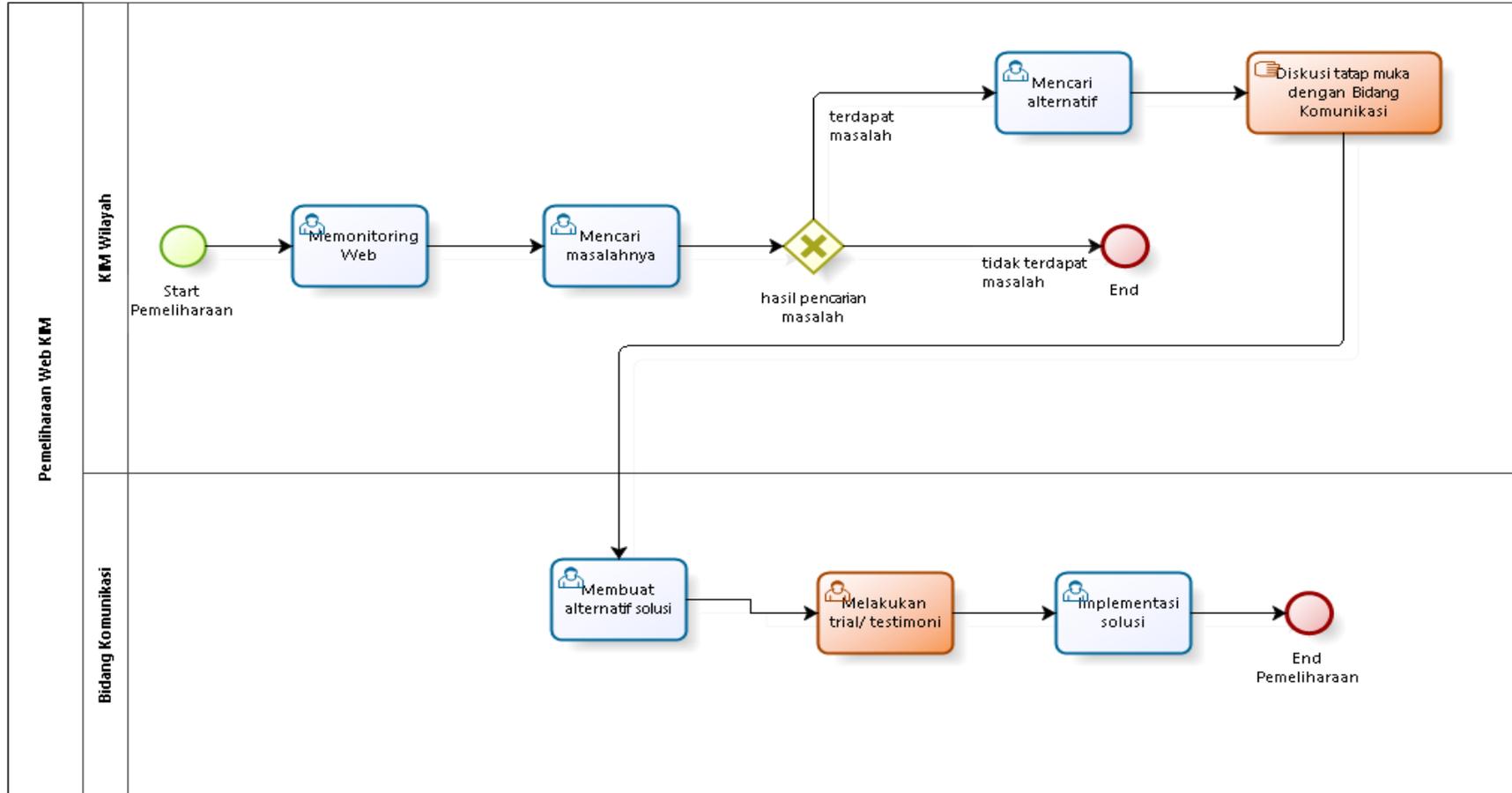
Pada proses ini KIM wilayah melakukan proses *monitoring* web. Saat proses *monitoring* akan terdapat beberapa permasalahan yang muncul dan sedikit kemungkinan kecil untuk tidak terdapat permasalahan. Setelah ditemukan adanya permasalahan tersebut maka KIM wilayah akan mencari alternatif solusinya dan melakukan diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi. Selanjutnya Bidang Komunikasi akan membuat alternatif solusinya dengan melakukan *trial*/testimoni web KIM serta melakukan implementasi hasil *trial*/testimoni.

2. Alur Proses Bisnis

1. KIM wilayah *memonitoring* web.
2. KIM wilayah mencari masalahnya.
3. Jika terdapat masalah KIM wilayah mencari alternatif.
4. Jika tidak terdapat masalah KIM wilayah langsung mengakhiri proses tersebut.

5. Setelah mencari alternatif, KIM wilayah akan melakukan diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi.
6. Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi.
7. Bidang Komunikasi melakukan *trial*/testimoni.
8. Bidang Komunikasi melakukan implementasi solusi.





Gambar 5.5 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Pemeliharaan Web KIM

Gambar 5.5 merupakan gambar yang menjelaskan tentang pemodelan proses bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi. Pada gambar tersebut digunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN). Dapat dilihat pada tabel 5.25, tabel tersebut berisi mengenai proses bisnis Pemeliharaan Web KIM rekomendasi ditunjukkan pada tabel 5.25 berdasarkan pemodelan pada Gambar 5.5.

Tabel 5.26 Deskripsi aktivitas Pada Proses Bisnis Rekomendasi Pemeliharaan Web KIM

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	KIM wilayah	<i>Memonitoring web</i>	KIM wilayah melakukan <i>monitoring web Kim</i>	-	3 jam	<i>User Task</i>
2.	KIM wilayah	Mencari masalahnya	KIM wilayah mencari masalah yang terdapat pada web KIM	-	1 hari	<i>User Task</i>
3.	KIM wilayah	Mencari alternatif	KIM wilayah mencari alternatif terkait masalah yang didapat	-	1 jam	<i>User Task</i>
4.	KIM wilayah	Diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi	KIM wilayah melakukan diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi terkait solusi yang diinginkan	-	15 menit	<i>Manual Task</i>
5.	Bidang Komunikasi	Membuat alternatif solusi	Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi	-	3 hari	<i>User Task</i>
6.	Bidang Komunikasi	Melakukan <i>trial/ testimoni</i>	Bidang Komunikasi melakukan <i>trial/ testimoni</i> terhadap web KIM	-	5 menit	<i>User Task</i>
7.	Bidang Komunikasi	Implementasi solusi	Bidang Komunikasi melakukan Implementasi solusi	-	1 jam	<i>User Task</i>

BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana hasil simulasi yang dilakukan pada proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*). Hasil simulasi merupakan hasil dari simulasi *time analysis* berdasarkan waktu proses setiap *task* yang diperoleh dari hasil wawancara dan pada simulasi ini menggunakan distribusi normal.

6.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis

Simulasi pada proses bisnis dilakukan untuk durasi 3 bulan berdasarkan hasil wawancara. Dalam 3 bulan terdapat 6 kali transaksi disesuaikan dengan jumlah rata-rata transaksi bulanan pada Bidang Komunikasi dan waktu 3 bulan cukup untuk dilakukan simulasi dikarenakan waktu yang digunakan tidak sering mengalami fluktuatif.

6.1.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat

6.1.1.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As is*)

Tabel 6.1 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini.

Tabel 6.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (*As is*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	Process	6	6	6987.31	10464.15	9040.14	54240.88
Start Pembentukan	Start event	6					
Menyiapkan materi sosialisasi	Task	6	6	6365.39	9897.61	8450.98	50705.89
Pelaksanaan sosialisasi KIM	Task	6	6	35.03	74.87	54.03	324.18

Tabel 6.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Task	6	6	102.27	150.64	125.26	751.59
Mengumpulkan KIM wilayah	Task	6	6	115.82	150.43	135.07	810.42
Menyiapkan alat-alat presentasi	Task	6	6	36.93	45.25	41.18	247.09
Menyetujui ajuan perwakilan	Task	6	6	10	10	10	60
Menyampaikan materi	Task	6	6	32.62	69.14	47.67	286.06
Memberikan sesi pertanyaan	Task	6	6	23.18	37.04	27.77	166.62
Menyampaikan beberapa pertanyaan	Task	6	6	24.00	39.17	30.98	185.88
Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Task	6	6	16.06	33.32	24.98	149.88
Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Task	6	6	9.68	14.55	12.10	72.62
Membantu anggota KIM wilayah	Task	6	6	20.10	37.76	28.53	171.18
Menemui Kepala Desa	Task	6	6	31.03	58.19	41.57	249.42

Tabel 6.3 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Memberi amanah kepada Ketua BPD	Task	6	6	10	10	10	60
End Pembentukan KIM	End event	6					

Pada tabel 6.1 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat memerlukan waktu rata-rata 6 hari 6 jam 40 menit 8 detik.

6.1.1.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To Be*)

Tabel 6.4 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi.

Tabel 6.4 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To Be*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat	Process	6	6	6853.34	10324.36	8806.90	52841.42
Start Pembentukan	Start event	6					
Menyiapkan materi sosialisasi	Task	6	6	6365.39	9897.61	8450.98	50705.89
Pelaksanaan sosialisasi KIM	Task	5	5	40.94	74.87	57.82	289.14



Tabel 6.5 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat *Rekomendasi (To Be)* (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mendatangi setiap desa di Kota Batu	Task	4	4	102.27	150.64	126.72	506.89
Menyiapkan alat-alat presentasi	Task	4	4	27.35	38.29	31.60	126.41
Menyampaikan materi	Task	5	5	54.89	66.21	61.12	305.61
Memberikan sesi pertanyaan	Task	5	5	26.45	33.30	29.58	147.93
Menyampaikan beberapa pertanyaan	Task	5	5	24.73	36.51	30.57	152.85
Memberikan jawaban terkait pertanyaan	Task	5	5	21.07	37.50	27.55	137.79
Mengajukan beberapa perwakilan KIM	Task	5	5	7.71	13.60	10.40	52.04
Membentuk anggota KIM wilayah	Task	5	5	23.51	36.15	29.35	146.79
End Pembentukan KIM	End event	5					
Menemui Kepala Desa	Task	4	4	34.67	45.64	38.30	153.21
sudah memberikan undangan?	Gateway	6	6				

Tabel 6.6 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat *Rekomendasi (To Be)* (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengirimkan surat undangan	Task	2	2	5	5	5	10
menerima surat undangan	Task	2	2	5	5	5	10
Menyebarkan surat undangan	Task	2	2	11.98	15.10	13.54	27.09
Hadir?	Gateway	2	2				
End	End event	1					
Menerima surat undangan	Task	2	2	5	5	5	10
Menghadiri sosialisasi	Task	1	1	9.725	9.725	9.72	9.72
Menyetujui ajuan perwakilan	Task	5	5	10	10	10	50

Pada tabel 6.4 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat memerlukan waktu rata-rata 6 hari 2 jam 46 menit 54 detik.

6.1.1.3 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi *As is* dan *To Be*

Perbandingan hasil simulasi *time analysis* didapatkan setelah simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*) dilakukan.

Tabel 6.7 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi *As is* dan *To Be*

<i>Time Analysis</i>	<i>As is</i>	<i>To Be</i>	Selisih	Peningkatan (%)
<i>Avg.Time</i>	6 hari 6 jam 40 menit 8 detik	6 hari 2 jam 46 menit 54 detik	3 jam 53 menit 14 detik	2.58%

Pada tabel 6.7 terdapat penjelasan perihal peningkatan dari proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi. Peningkatan tersebut didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*As is*) dan rekomendasi (*To Be*). Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis saat ini (*As is*) adalah sebesar 6 hari 6 jam 40 menit 8 detik. Sedangkan Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis rekomendasi (*To Be*) adalah sebesar 6 hari 2 jam 46 menit 54 detik. Kemudian ditarik kesimpulan bahwa pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses bisnis saat ini (*As is*) yaitu dengan selisih waktu sebesar 3 jam 53 menit 14 detik. Peningkatan yang dialami pada proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat ini yaitu sebesar 2.58%. Peningkatan sebesar 2.58% menunjukkan bahwa rekomendasi yang telah dibuat memberikan dampak positif dari segi efisiensi penggunaan waktu saat mengundang anggota masyarakat. Peningkatan tersebut mengalami kenaikan dengan persentase yang kecil dikarenakan adanya faktor sosial dari masyarakat itu sendiri. Peningkatan tersebut diperoleh dari penerapan pengiriman surat undangan menggunakan sistem sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diatasi yaitu:

1. Mencegah terjadinya kesalahan penulisan di dalam surat undangan, jumlah surat undangan yang tidak sesuai dengan jumlah anggota masyarakat.
2. Mencegah terjadinya ketidakhadiran anggota masyarakat yang disebabkan oleh aktivitas mengirimkan surat undangan pada hari pelaksanaan sosialisasi.

6.1.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat

6.1.2.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As is*)

Tabel 6.8 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini.

Tabel 6.8 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (As is)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	Process	6	6	10342.00	10431.73	10382.78	62296.71
Mendatangi setiap lokasi desa	Task	6	6	87.28	198.23	150.18	901.09
Membimbing Ketua BPD	Task	6	6	13.93	21.93	17.34	104.06
Menghubungi anggota KIM	Task	6	6	5.84	13.92	8.99	53.97
Menyiapkan materi pembinaan	Task	6	6	10080	10080	10080	60480
Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi	Task	6	6	26.5199	45.19	36.02	216.14
Memberi amanah kepada Ketua BPD	Task	6	6	12.43	23.78	18.42	110.52
Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	Task	3	3	4.72	6.91	5.88	17.64

Tabel 6.9 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan	Task	3	3	35.31	54.67	42.16	126.48
Hadir?	Gateway	6	6				
Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Task	3	3	30	30	30	90
End	End event	3					
End Pembinaan	End event	3					
Start Pembinaan	Start event	6					
Melakukan pembinaan	Task	3	3	30.97	36.20	34.25	102.77
Memberikan pendidikan	Task	3	3	11.08	13.10	11.90	35.71
Memberikan pelatihan	Task	3	3	18.59	20.44	19.43	58.29

Pada tabel 6.8 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat memerlukan waktu rata-rata 7 hari 5 jam 2 menit 47 detik.

6.1.2.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To Be*)

Tabel 6.10 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi.

Tabel 6.10 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To be*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	Process	6	6	5910.14	5982.23	5950.85	35705.13
Start Pembinaan	Start event	6					
Mendatangi setiap lokasi desa	Task	6	6	67.41	160.48	122.37	734.23
Melakukan pembinaan	Task	4	4	11.42	18.57	15.58	62.33
Memberikan pelatihan	Task	4	4	14.17	18.43	16.32	65.31
Memberikan pendidikan	Task	4	4	10.78	14.42	12.19	48.79
Menyiapkan materi pembinaan	Task	6	6	5760	5760	5760	34560

Tabel 6.11 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Task	6	6	10	10	10	60
Mendapatkan sertifikasi pengetahuan	Task	4	4	5.17	6.17	5.51	22.06
Hadir?	Gateway	6	6				
Melakukan penjadwalan pembinaan tatap muka ke anggota KIM	Task	2	2	30	30	30	60
End	End event	2					

Tabel 6.12 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi (*To be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Membantu Bidang Komunikasi dalam persiapan pelaksanaan pembinaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Task	4	4	5.84	7.04	6.63	26.55
Menghubungi anggota KIM	Task	6	6	7.87	14.14	10.97	65.83
End Pembinaan	End event	4					

Pada tabel 6.10 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat memerlukan waktu rata-rata 4 hari 13 jam 42 menit 14 detik.

6.1.2.3 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi *As is* dan *To Be*

Perbandingan hasil simulasi *time analysis* didapatkan setelah simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*) dilakukan.

Tabel 6.13 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat Rekomendasi *As is* dan *To Be*

<i>Time Analysis</i>	<i>As is</i>	<i>To Be</i>	Selisih	Peningkatan (%)
<i>Avg. Time</i>	7 hari 5 jam 2 menit 47 detik	4 hari 13 jam 42 menit 14 detik	3 hari 4 jam 39 menit 43 detik	42.68%

Pada tabel 6.13 terdapat penjelasan perihal peningkatan dari proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat rekomendasi. Peningkatan tersebut didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*). Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis saat ini (*As Is*) adalah sebesar 7 hari 5 jam 2 menit 47 detik. Sedangkan Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis rekomendasi (*To Be*) adalah sebesar 4 hari 13 jam 42 menit 14 detik. Kemudian ditarik kesimpulan bahwa pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses bisnis saat ini (*As Is*) yaitu dengan selisih waktu sebesar 3 hari 4 jam 39 menit 43 detik. Peningkatan yang dialami pada proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat ini yaitu sebesar 42.68%. Peningkatan sebesar 42.68% menunjukkan bahwa rekomendasi yang telah dibuat memberikan dampak positif dari segi pengambilan keputusan lebih cepat daripada sebelumnya. Peningkatan tersebut diperoleh dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diatasi yaitu mencegah terjadinya kesalahpahaman antar aktor, perspektif yang berbeda-beda dari aktor sehingga proses yang ada dapat berjalan dengan baik setelah adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan.

6.1.3 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita

6.1.3.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As is*)

Tabel 6.14 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Mengumpulkan Berita saat ini.

Tabel 6.14 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (*As is*)

Name	Type	Instances completed	Instance s started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengumpulkan Berita	Process	6	6	31.67	563.88	313.32	2119.96
Menuju Lokasi	Task	4	4	138.43	198.23	172.28	689.14
Memberikan data informasi	Task	4	4	8.22	12.77	10.35	41.42
mencari berita	Gatewa y	4	4				

Tabel 6.15 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (As is) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mencari informasi ke desa	Task	4	4	120	120	120	480
Mencari data ke SKPD	Task	4	4	60	60	60	240
ParallelGateway	Gateway	4	4				
Mengklasifikasi informasi berita	Task	4	4	9.04	13.77	12.42	49.68
End mengumpulkan berita	End event	4					
Mengundang anggota KIM untuk mendapatkan konfirmasi persetujuan naskah berita dari Bidang Komunikasi	Task	7	7	5.49	6.32	5.87	41.12
Melakukan pembinaan	Task	2	2	29.68	30.43	30.06	60.12
cek kesalahan	Gateway	7	7				
End pengecekan sertifikat pembinaan	End event	2					
Memberikan tugas peliputan	Task	4	4	10	10	10	40

Tabel 6.16 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Saat Ini (As is) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Membuat naskah informasi berita	Task	7	7	48.38	66.05	57.94	405.60
Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Task	7	7	3.16	5.71	4.35	30.453
Memvalidasi naskah informasi berita	Task	4	4	3.69	4.88	4.08	16.34
Start mengumpulkan berita	Start event	6					
Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Task	6	6	1.98	2.61	2.34	14.05
sudah memiliki?	Gateway	6	6				
Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Task	4	4	3	3	3	12

Pada tabel 6.14 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Mengumpulkan Berita saat ini. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Mengumpulkan Berita memerlukan waktu rata-rata 5 jam 13 menit 19 detik.

6.1.3.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi (To Be)

Tabel 6.17 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Mengumpulkan Berita rekomendasi.



Tabel 6.17 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi (*To Be*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengumpulkan Berita	Process	6	6	33.38	326.26	199.56	1493.03
Start mengumpulkan berita	Start event	6					
Menuju Lokasi	Task	4	4	67.41	160.48	122.66	490.64
Memberikan data informasi	Task	4	4	9.75	16.90	13.91	55.65
mencari berita	Gateway	4	4				
Mencari informasi ke desa	Task	4	4	120	120	120	480
Mencari data ke SKPD	Task	4	4	60	60	60	240
ParallelGateway	Gateway	4	4				
End mengumpulkan berita	End event	4					
Melakukan pembinaan	Task	2	2	31.36	31.88	31.62	63.25
cek kesalahan	Gateway	5	5				
Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Task	6	6	1.54	2.11	1.86	11.18
sudah memiliki?	Gateway	6	6				

Tabel 6.18 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi (*To Be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
End pengecekan sertifikat pembinaan	End event	2					
Memberikan tugas peliputan	Task	4	4	10	10	10	40
Memverifikasi hasil naskah informasi berita	Task	5	5	3.41	4.83	4.27	21.38
Memvalidasi naskah informasi berita	Task	4	4	3.10	5.36	4.18	16.74
sudah melakukan tugas?	Gateway	5	5				
Memantau pendataan arsip monitoring	Task	5	5	5.47	6.69	6.26	31.33
Melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip monitoring	Task	4	4	1.88	2.28	2.07	8.29

Tabel 6.19 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi (*To Be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyetujui naskah berita KIM wilayah	Task	5	5	3.61	5.01	4.50	22.52
Menyusun dokumen memuat deskripsi peliputan	Task	4	4	3	3	3	12

Pada tabel 6.17 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Mengumpulkan Berita rekomendasi. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Mengumpulkan Berita memerlukan waktu rata-rata 3 jam 19 menit 33 detik.

6.1.3.3 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi *As is* dan *To Be*

Perbandingan hasil simulasi *time analysis* didapatkan setelah simulasi proses bisnis saat ini (*As is*) dan rekomendasi (*To Be*) dilakukan.

Tabel 6.20 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Mengumpulkan Berita Rekomendasi *As is* dan *To Be*

<i>Time Analysis</i>	<i>As is</i>	<i>To Be</i>	Selisih	Peningkatan (%)
<i>Avg. Time</i>	5 jam 13 menit 19 detik	3 jam 19 menit 33 detik	1 jam 53 menit 45 detik	36.30%

Pada tabel 6.20 terdapat penjelasan perihal peningkatan dari proses bisnis Mengumpulkan Berita rekomendasi. Peningkatan tersebut didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*As is*) dan rekomendasi (*To Be*). Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis saat ini (*As is*) adalah sebesar 5 jam 13 menit 19 detik. Sedangkan Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis rekomendasi (*To Be*) adalah sebesar 3 jam 19 menit 33 detik. Kemudian ditarik kesimpulan bahwa pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses bisnis saat ini (*As is*) yaitu dengan selisih waktu sebesar 1 jam 53 menit 45 detik. Peningkatan yang dialami pada proses bisnis Mengumpulkan Berita ini yaitu sebesar 36.30%. Peningkatan

sebesar 36.30% menunjukkan bahwa rekomendasi yang telah dibuat memberikan dampak positif dari segi efisiensi penggunaan waktu pada pelaksanaan pengumpulan informasi. Peningkatan tersebut diperoleh dari penerapan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring* sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diatasi yaitu mencegah anggota KIM wilayah yang tidak melakukan penggalian informasi dan pengumpulan informasi yang tidak valid, sehingga proses yang ada dapat berjalan dengan baik setelah adanya penerapan sistem pendataan arsip *monitoring*.

6.1.4 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita

6.1.4.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As is*)

Tabel 6.21 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita saat ini.

Tabel 6.21 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (*As is*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	Process	6	6	33.95	13849.73	10696.62	64179.72
Start melaporkan dan mempublikasikan berita	Start event	6					
Membuat laporan	Task	6	6	73.01	171.73	131.30	787.81
Melaporkan hasil laporan	Task	6	6	5.81	12.51	9.00	54.04
Merekayasa laporan	Task	4	4	60	60	60	240
Mengunggah berita ke web KIM	Task	5	5	4.40	6.11	5.21	26.07

Tabel 6.22 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Memantau respon masyarakat	Task	5	5	11312.33	13604.95	12573.85	62869.29
End melaporkan dan mempublikasikan berita	End event	5					
waktu pengumpulan laporan	Gateway	6	6				
Melakukan pembinaan	Task	1	1	31.22	31.22	31.22	31.22
Mengecek penyerahan laporan	Task	2	2	10	10	10	20
Memeriksa waktu pelaporan	Task	6	6	10	10	10	60
sudah sesuai?	Gateway	2	2				
Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Task	6	6	2.01	2.73	2.39	14.36
End pengecekan sertifikat pembinaan	End event	1					
Sudah memiliki?	Gateway	6	6				
Memberikan tugas	Task	5	5	10.78	13.24	12.38	61.90

Tabel 6.23 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Task	5	5	3	3	3	15

Pada tabel 6.21 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita saat ini. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Melaporkan dan Mempublikasikan Berita memerlukan waktu rata-rata 7 hari 10 jam 16 menit 37 detik.

6.1.4.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (*To Be*)

Tabel 6.24 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita rekomendasi.

Tabel 6.24 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (*To Be*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melaporkan dan Mempublikasikan Berita	Process	6	6	31.94	11592.51	4883.10	29298.64
Start melaporkan dan mempublikasikan berita	Start event	6					
Membuat laporan	Task	3	3	73.01	171.73	135.56	406.68
Melaporkan hasil laporan	Task	3	3	6.80	12.51	10.50	31.52

Tabel 6.25 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (*To Be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengunggah berita ke web KIM	Task	3	3	4.18	6.07	5.38	16.15
Memantau respon masyarakat	Task	3	3	7871.44	11377.23	9552.97	28658.93
End melaporkan dan mempublikasikan berita	End event	3					
waktu pengumpulan laporan	Gateway	7	7				
Sudah memiliki?	Gateway	6	6				
Melakukan pembinaan	Task	3	3	29.82	31.88	31.02	93.08
Melakukan pengecekan sertifikat pembinaan	Task	6	6	1.54	2.11	1.86	11.18
End pengecekan sertifikat pembinaan	End event	3					
Memberikan tugas	Task	3	3	8.14	13.24	10.91	32.73
Menyusun dokumen memuat deskripsi pelaporan	Task	3	3	3	3	3	9

Tabel 6.26 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi (*To Be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip monitoring	Task	7	7	4.66	6.77	5.61	39.33

Pada tabel 6.26 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Melaporkan dan Mempublikasikan Berita memerlukan waktu rata-rata 3 hari 9 jam 23 menit 6 detik.

6.1.4.3 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi *As is* dan *To Be*

Perbandingan hasil simulasi *time analysis* didapatkan setelah simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*) dilakukan.

Tabel 6.27 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita Rekomendasi *As is* dan *To Be*

<i>Time Analysis</i>	<i>As is</i>	<i>To Be</i>	Selisih	Peningkatan (%)
<i>Avg. Time</i>	7 hari 10 jam 16 menit 37 detik	3 hari 9 jam 23 menit 6 detik	4 hari 2 jam 13 menit 46 detik	54.34%

Pada tabel 6.27 terdapat penjelasan perihal peningkatan dari proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita rekomendasi. Peningkatan tersebut didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*). Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis saat ini (*As Is*) adalah sebesar 7 hari 10 jam 16 menit 37 detik. Sedangkan Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis rekomendasi (*To Be*) adalah sebesar 3 hari 9 jam 23 menit 6 detik. Kemudian ditarik kesimpulan bahwa pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan



dengan proses bisnis saat ini (*As Is*) yaitu dengan selisih waktu sebesar 4 hari 2 jam 13 menit 46 detik. Peningkatan yang dialami pada proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita ini yaitu sebesar 54.34%. Peningkatan sebesar 54.34% menunjukkan bahwa rekomendasi yang telah dibuat memberikan dampak positif dari segi efisiensi waktu sehingga proses pengumpulan laporan dapat terlaksana *ontime*. Peningkatan tersebut diperoleh dari penerapan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring* yang telah dibuat sebelumnya sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diatasi yaitu mencegah terjadinya keterlambatan pengumpulan laporan, rekayasa laporan dan data yang dihasilkan tidak valid.

6.1.5 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM

6.1.5.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Saat Ini (*As is*)

Tabel 6.28 akan menunjukkan hasil simulasi *time analysis* proses bisnis Pemeliharaan Web KIM saat ini.

Tabel 6.28 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Saat Ini (*As is*)

Name	Type	Instances completed	Instance s started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemeliharaan Web KIM	Process	6	6	1728.05	6186.81	5407.21	32443.29
Start Pemeliharaan	Start event	6					
hasil pencarian masalah	Gateway	6	6				
End Pemeliharaan	End event	5					
Memonitoring Web	Task	6	6	192.61	288.05	238.54	1431.27
Mencari masalahnya	Task	6	6	1440	1440	1440	8640
Mencari alternatif	Task	5	5	60	60	60	300

Tabel 6.29 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Saat Ini (*As is*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Membuat alternatif solusi	Task	5	5	4320	4320	4320	21600
Implementasi solusi	Task	5	5	60	60	60	300
Memilih solusi terbaik	Task	5	5	9.16	12.10	11.10	55.53
Menghubungi Bidang Komunikasi	Task	5	5	20.51	28.58	23.29	116.47
End	End event	1					

Pada tabel 6.28 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pemeliharaan Web KIM saat ini. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pemeliharaan Web KIM memerlukan waktu rata-rata 3 hari 18 jam 7 menit 12 detik.

6.1.5.2 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM (*To Be*)

Tabel 6.30 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi (*To Be*)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pemeliharaan Web KIM	Process	6	6	1641.18	6171.19	3906.54	23439.29
Start Pemeliharaan	Start event	6					
hasil pencarian masalah	Gateway	6	6				

Tabel 6.31 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi (*To Be*) (Lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
End Pemeliharaan	End event	3					
Memonitori ng Web	Task	6	6	190.88	290.74	238.94	1433.65
Mencari masalahnya	Task	6	6	1440	1440	1440	8640
Mencari alternatif	Task	3	3	60	60	60	180
Melakukan trial/ testimoni	Task	3	3	5	5	5	15
Implementasi solusi	Task	3	3	60	60	60	180
Diskusi tatap muka dengan Bidang Komunikasi	Task	3	3	8.25	11.25	10.21	30.64
End	End event	3					
Membuat alternatif solusi	Task	3	3	4320	4320	4320	12960

Pada tabel 6.30 dilakukan simulasi *time analysis* proses bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi. Dari hasil simulasi tersebut didapatkan hasil bahwa pada proses Pemeliharaan Web KIM memerlukan waktu rata-rata 2 hari 17 jam 6 menit 32 detik.

6.1.5.3 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi *As is* dan *To Be*

Perbandingan hasil simulasi *time analysis* didapatkan setelah simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*) dilakukan.

Tabel 6.32 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemeliharaan Web KIM Rekomendasi *As is* dan *To Be*

<i>Time Analysis</i>	<i>As is</i>	<i>To Be</i>	Selisih	Peningkatan (%)
<i>Avg. Time</i>	3 hari 18 jam 7 menit 12 detik	2 hari 17 jam 6 menit 32 detik	1 hari 2 jam 31 menit 33 detik	27.75%

Pada tabel 6.32 terdapat penjelasan perihal peningkatan dari proses bisnis Pemeliharaan Web KIM rekomendasi. Peningkatan tersebut didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis saat ini (*As Is*) dan rekomendasi (*To Be*). Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis saat ini (*As Is*) adalah sebesar 3 hari 18 jam 7 menit 12 detik. Sedangkan Pada rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh proses bisnis rekomendasi (*To Be*) adalah sebesar 2 hari 17 jam 6 menit 32 detik. Kemudian ditarik kesimpulan bahwa pada proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses bisnis saat ini (*As Is*) yaitu dengan selisih waktu sebesar 1 hari 2 jam 31 menit 33 detik. Peningkatan yang dialami pada proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita ini yaitu sebesar 27.75%. Peningkatan sebesar 27.75% menunjukkan bahwa rekomendasi yang telah dibuat memberikan dampak positif dari segi pengambilan keputusan lebih valid daripada sebelumnya. Peningkatan tersebut diperoleh dari penerapan *trial/* testimoni sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diatasi yaitu mencegah terjadinya kesalahan dalam pembuatan alternatif solusi yang menyebabkan alternatif solusi selesai tidak sesuai target yang ditentukan.

Dengan menggunakan FMEA dalam penelitian ini ditemukan permasalahan-permasalahan yang muncul pada proses bisnis utama sehingga penggunaan FMEA ini dapat disesuaikan dalam hal penyusunan dan pemberian rekomendasi berdasarkan masalah yang telah ditemukan. Pada perancangan perbaikan, BPI ikut berperan dengan penggunaan *tools streamlining* pada aktivitas rekomendasi. Perbaikan menunjukkan aktivitas yang mengalami perubahan pada proses bisnis tersebut yang kemudian dilakukan pemodelan dan pelaksanaan simulasi proses bisnis saat ini (*as is*) dan rekomendasi (*to be*). Hasil simulasi merupakan hasil dari simulasi *time analysis*.

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Bidang Komunikasi mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di Bidang Komunikasi. Dalam menjalankan tugasnya Bidang Komunikasi tentu memiliki program kerja untuk mendukung berjalannya proses bisnis yang berjalan. Proses bisnis utama dan pendukung yang ada pada Bidang Komunikasi diidentifikasi berdasarkan wawancara menggunakan metode *value network analysis*. Pada proses bisnis utama terdiri dari proses bisnis pembentukan kelompok informasi masyarakat, pembinaan kelompok informasi masyarakat, mengumpulkan berita, melaporkan dan mempublikasikan berita, dan pemeliharaan web KIM. Selanjutnya proses bisnis yang telah diidentifikasi, dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).
2. Pada tahap evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) ditemukan permasalahan pada proses bisnis utama seperti terjadinya kesalahan dalam menyebarkan undangan, terjadi kesalahpahaman antar *stakeholder*, tidak melakukan penggalan data, pengumpulan informasi yang tidak valid, merekayasa laporan dan pembuatan solusi tidak sesuai dengan target.
3. Hasil dari tahap evaluasi yang telah dilakukan, dilanjutkan pada tahap penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan bantuan *tools* pada BPI yaitu *streamlining*. Pada proses bisnis ini menggunakan 5 proses *streamlining* diantaranya *upgrading*, *standardization*, *automation*, *simple language*, dan *error proofing*. Rekomendasi yang telah dilakukan menimbulkan beberapa aktivitas mengalami perubahan dari aktivitas awal seperti penambahan aktivitas dan penghilangan aktivitas. Beberapa aktivitas rekomendasi ini merupakan hasil dari proses *streamlining* yang terdiri dari pengiriman surat undangan menggunakan sistem, melakukan rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dengan Bidang Komunikasi berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan, melakukan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring*, melakukan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring*, dan melakukan *trial/* testimoni pada web KIM. Kemudian proses bisnis rekomendasi tersebut akan dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

4. Proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) yang telah dimodelkan selanjutnya dilakukan simulasi *time analysis* untuk membandingkan waktu rata-rata per kegiatan pada kedua proses dan hasilnya menunjukkan bahwa pada waktu rata-rata per kegiatan proses bisnis rekomendasi (*to be*) didapatkan waktu yang lebih singkat dibandingkan waktu rata-rata per kegiatan proses bisnis saat ini (*as is*). Dari hasil simulasi *time analysis* dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan pada proses:
 - a. Pada proses bisnis Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini (*as is*) pengumpulan anggota masyarakat pengiriman surat undangan dikirimkan pada hari pelaksanaannya sehingga tidak dapat menghemat waktu pelaksanaan pembentukan KIM dan menimbulkan ketidakhadiran anggota masyarakat. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to be*) menunjukkan bahwa pengiriman surat menggunakan sistem dilakukan seminggu sebelum hari pelaksanaan pembentukan KIM lebih efektif dalam hal penggunaan waktu pengumpulan anggota masyarakat. Pada proses bisnis rekomendasi ini mengalami peningkatan sebesar 2.58% serta menghemat waktu 3 jam 53 menit 14 detik.
 - b. Pada proses bisnis Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat saat ini (*as is*) rapat koordinasi kesepakatan pelaksanaan pembinaan dilakukan tanpa ada aturan yang digunakan sebagai acuan sehingga seringkali terjadi kesalahpahaman antar *stakeholder* yang terlibat. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to be*) menunjukkan bahwa adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) kesepakatan pelaksanaan pembinaan lebih efektif terkait dalam pengambilan keputusan sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Pada proses bisnis rekomendasi ini mengalami peningkatan sebesar 42.68% serta menghemat waktu 3 hari 4 jam 39 menit 43 detik.
 - c. Pada proses bisnis Mengumpulkan Berita saat ini (*as is*) anggota KIM wilayah yang tidak melakukan penggalan informasi dan kurangnya konfirmasi dari pihak KIM wilayah saat pelaksanaan tugas menyebabkan keterlambatan saat pengumpulan berita sehingga pengumpulan berita tidak sesuai target waktu yang telah ditentukan. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to be*) menunjukkan bahwa adanya penerapan konfirmasi pencarian informasi melalui sistem pendataan arsip *monitoring* lebih dapat membantu pihak Bidang Komunikasi dalam memantau kinerja dari anggota KIM wilayah. Pada proses bisnis rekomendasi ini mengalami peningkatan sebesar 36.30% serta menghemat waktu 1 jam 53 menit 45 detik.
 - d. Pada proses bisnis Melaporkan dan Mempublikasikan Berita saat ini (*as is*) pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu merekayasa laporan yang disebabkan karena keterlambatan pengumpulan laporan oleh pihak anggota KIM wilayah sehingga menimbulkan data yang

dihasilkan tidak valid. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to be*) menunjukkan bahwa adanya penerapan evaluasi pengumpulan laporan melalui sistem pendataan arsip *monitoring* yang telah dibuat sebelumnya lebih dapat membantu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu dalam memantau serta melakukan evaluasi terkait waktu pengumpulan sehingga proses pengumpulan laporan dapat terlaksana *ontime* dan terhindar dari rekayasa laporan. Pada proses bisnis rekomendasi ini mengalami peningkatan sebesar 54.34% serta menghemat waktu 4 hari 2 jam 13 menit 46 detik.

- e. Pada proses bisnis Pemeliharaan Web KIM saat ini (*as is*) Bidang Komunikasi membuat alternatif solusi terkait permasalahan yang timbul pada Web KIM, namun terkadang alternatif tersebut tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada dikarenakan hanya mencari solusi namun tidak dilakukan uji coba terlebih dahulu. Sedangkan pada proses bisnis rekomendasi (*to be*) menunjukkan bahwa adanya penerapan *trial/* testimoni, pemilihan solusi dapat lebih valid. Pada proses bisnis rekomendasi ini mengalami peningkatan sebesar 27.75% serta menghemat waktu 1 hari 2 jam 31 menit 33 detik.

7.2 Saran

Berdasarkan pembahasan serta hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk pencarian akar permasalahan yang lebih mendalam dapat menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) agar rekomendasi yang dihasilkan lebih spesifik dalam operasional.
2. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan sistem informasi untuk dapat membantu menjalankan proses bisnis pada Bidang Komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

DAFTAR REFERENSI

- Bizagi, 2013. *Bizagi Process Modeler User's Guide*.
- Harrington, H. J., 1991. *Business Process Improvement The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kritzinger, D., 2017. *Failure Modes and Effects Analysis*. Researchgate. Tersedia di: <<https://www.researchgate.net/publication/283046997>> [Diakses 06 Agustus 2018]
- McDermott, R., 2011. *The Basics of FMEA*, CRC Press. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
- Mendling, J., Weidlich, M. (Eds.), 2012. *Business Process Model and Notation*. Springer Berlin Heidelberg, Berlin, Heidelberg. doi:10.1007/978-3-642-33155-8
- Puspitasari, N.M., Martanto, A., 2014. *Penggunaan FMEA Dalam Mengidentifikasi Resiko Kegagalan Proses Produksi Sarung ATM (Alat Tenun Mesin) (Studi Kasus PT. Asaputex Jaya Tegal)*. Jurnal. Semarang: Universitas Diponegoro
- Reichert, M., Dadam, P., 2009. *Enabling Adaptive Process-aware Information Systems with ADEPT2. Handbook of Research on Business Process Modeling* 173–203. doi:10.4018/978-1-60566-288-6
- Shinta, D.L., Satrio A.W., Niken H.W., 2017. *Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)*. Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya
- Stabell, C.B., Fjeldstad, Ø.D., 1998. *Configuring Value For Competitive Advantage: On Chains, Shops, and Networks*. Strategic Management Journal 19, 413–437. doi:10.1002/(SICI)1097-0266(199805)19:5<413::AID-SMJ946>3.3.CO;2-3
- Weske, M. 2007. *Business Process Management*. Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures (pp. 1–368). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-73522-9>
- Widaningrum, Sri K., Amelia. 2015. *Usulan Perbaikan Proses Bisnis Advertising PT XYZ Regional Jawa Barat Menggunakan Business Process Improvement*. Researchgate. Tersedia di: <<https://www.researchgate.net/publication/284156534>> Diakses 06 Agustus 2018]