



BUPATI LUWU
PROVINSI SULAWESI SELATAN
PERATURAN BUPATI LUWU
NOMOR 130 TAHUN 2020

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS
PEMERINTAH KABUPATEN LUWU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI LUWU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penataan ketatalaksanaan sebagai salah satu unsur perubahan dalam reformasi birokrasi guna mewujudkan Pemerintah Daerah yang tepat fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses, diperlukan pedoman penyusunan peta proses bisnis Pemerintah Kabupaten Luwu;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Pemerintah Kabupaten Luwu;

- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
15. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
16. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;

17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);
18. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 154);
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
22. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Internet di Lingkungan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS PEMERINTAH KABUPATEN LUWU**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Luwu.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Luwu.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Luwu dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Luwu.

6. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.
7. *Supplier* adalah unit organisasi yang menyediakan input untuk suatu proses.
8. Input adalah sumber daya yang akan digunakan dalam suatu proses.
9. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah input menjadi output.
10. Output adalah sumber daya yang dihasilkan dari suatu proses.
11. *Customer* adalah unit organisasi yang menerima output dari suatu proses.
12. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.
13. Instansi Vertikal adalah Perangkat Kementerian dan/atau Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada Daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka dekonsentrasi.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai pedoman penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu dan BUMD.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Penyusunan peta proses bisnis Pemerintah Daerah bertujuan :

- a. mewujudkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar sehingga menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan penyelenggaraan

- Pemerintahan Daerah dan BUMD serta menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi Pemerintah Daerah, BUMD dan masyarakat; dan
- b. mewujudkan keselarasan dalam penggunaan data dan informasi dalam penerapan Aplikasi SPBE, Keamanan SPBE dan Layanan SPBE Pemerintah Daerah.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman penyusunan peta proses bisnis Pemerintah Kabupaten Luwu meliputi:

- a. proses bisnis umum; dan
- b. proses bisnis sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

BAB IV PROSES BISNIS UMUM DAN PROSES BISNIS SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Bagian Kesatu

Proses Bisnis Umum

Pasal 5

- (1) Penyusunan Proses Bisnis Umum merupakan pedoman bagi Perangkat Daerah dan BUMD untuk mencapai tujuan pendirian organisasi dan menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.
- (2) Penyusunan Proses Bisnis Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan dokumen perencanaan Pemerintah Daerah.

Bagian Kedua

Proses Bisnis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Pasal 6

- (1) Perangkat Daerah dan BUMD menyusun Proses Bisnis berdasarkan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah.
- (2) Penyusunan peta Proses Bisnis SPBE Pemerintah Daerah mengedepankan inovasi dan integrasi Proses Bisnis Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah.

Pasal 7

Pedoman penyusunan Proses Bisnis Pemerintah Kabupaten Luwu sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Luwu.

Ditetapkan di Belopa
pada tanggal 14 November 2020

BUPATI LUWU,



BASMIN MATTAYANG

Diundangkan di Belopa
pada tanggal 14 November 2020

Pj SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN LUWU,



RIDWAN,

BERITA DAERAH KABUPATEN LUWU TAHUN 2020 NOMOR 130

LAMPIRAN

PERATURAN BUPATI LUWU NOMOR TAHUN 2020 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS PEMERINTAH KABUPATEN LUWU

PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan prioritas utama pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan Aparatur Sipil Negara yang lebih profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem, dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Efektivitas dan efisiensi birokrasi sangat terkait dengan proses bisnis yang digunakan oleh birokrasi dalam menghasilkan output dan outcome. Proses bisnis yang berbelit-belit dan tumpang-tindih antara satu unit organisasi dengan unit organisasi yang lain akan membuat organisasi menjadi lambat untuk bekerja. Oleh karena itu, setiap unit organisasi memerlukan **peta proses bisnis yang mampu menggambarkan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.**

Peta proses bisnis merupakan aset terpenting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan peta proses bisnis untuk memastikan akurasi dan kelengkapan dari proses bisnis yang digambarkan sesuai dengan rencana strategis organisasi.

Adapun maksud, tujuan, dan manfaat Peraturan Bupati ini yaitu :

- a. Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk menyusun peta proses bisnis di lingkungan instansinya guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.

- b. Sedangkan tujuan penyusunan peta bisnis proses agar setiap Perangkat Daerah dan BUMD :
- mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
 - mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan; dan
 - memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan. Aset pengetahuan ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia serta penilaian kinerja.
- c. Adapun manfaat dari peta proses bisnis adalah :
- mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan
 - memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

1.2 Ruang Lingkup

Penyusunan peta proses bisnis dilaksanakan oleh seluruh Perangkat Daerah dan BUMD. Ruang lingkup penyusunan peta proses bisnis ini meliputi seluruh kegiatan instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu dan BUMD sesuai dengan dokumen rencana strategis dan rencana kerja organisasi.

BAB II PRINSIP PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Penyusunan peta bisnis proses harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. definitif, yakni suatu peta proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
- b. urutan, yakni suatu peta proses bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai ruang dan waktu;
- c. pelanggan atau pengguna layanan, yakni pelanggan akhir menerima hasil dari proses lintas unit organisasi;

- d. nilai tambah, yakni transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
- e. keterkaitan, yakni suatu proses tidak dapat berdiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
- f. fungsi silang, yakni suatu proses mencakup hasil kerja sama beberapa fungsi dalam satu organisasi;
- g. sederhana representatif, yakni mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana; dan
- h. konsensus subyektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup Perangkat Daerah dan BUMD.

BAB III TAHAPAN PENYUSUNAN

Penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu dan BUMD dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu:

3.1 Tahap Persiapan dan Perencanaan

Langkah awal penyusunan peta proses bisnis yaitu melakukan inventarisasi rencana kerja jangka panjang, rencana kerja tahunan, visi, misi, tujuan dan sasaran Perangkat Daerah dan BUMD sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas (proses kerja) yang ada dalam Perangkat Daerah dan BUMD tersebut. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (folder) kegiatan. Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dan BUMD ada 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan yaitu:

- a. **pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan** bukan berdasarkan unit organisasi;
- b. pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di dalam instansi pemerintah; dan
- c. pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan. Dalam tahap persiapan dan perencanaan meliputi pengumpulan informasi dan pengorganisasian.

3.1.1 Pengumpulan Informasi

Tahap pengumpulan informasi terdiri dari informasi primer dan informasi sekunder. Informasi primer adalah informasi yang didapatkan melalui proses wawancara langsung ke penanggung jawab proses. Dalam

proses wawancara dengan penanggung jawab proses, perlu didiskusikan mengenai tujuan proses, resiko yang melekat pada pelaksanaan proses, alat kendali yang digunakan untuk mengontrol pencapaian tujuan proses, serta alat ukur yang bisa digunakan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan proses. **Informasi sekunder bisa didapatkan melalui dokumen rencana strategis, laporan kinerja, tugas dan fungsi organisasi.**

Beberapa informasi yang dibutuhkan sebelum menyusun peta proses bisnis antara lain informasi terkait dengan supplier, input, proses, output, dan customer.

Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengambilan data yang dilakukan.

Uraian masing-masing teknik adalah sebagai berikut:

- Analisis kausal : telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh.
- Klasifikasi proses : memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.
- Pemodelan proses : pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

3.1.2 Pengorganisasian

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis, antara lain:

- a. seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis Perangkat Daerah dan BUMD dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam Tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD yang dipimpin oleh pimpinan Perangkat Daerah dan BUMD; dan
- b. secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis Perangkat Daerah dan BUMD dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tatalaksana.

3.1.3 Tahap Pengembangan

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau business process mapping. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representatif, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai proses yang akan dipetakan.

Demi memudahkan penggambaran peta proses bisnis, maka peta proses bisnis dapat dibedakan menjadi beberapa level atau tingkatan (level 0, level 1, level 2, dan selanjutnya) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi, dan lintas fungsi.

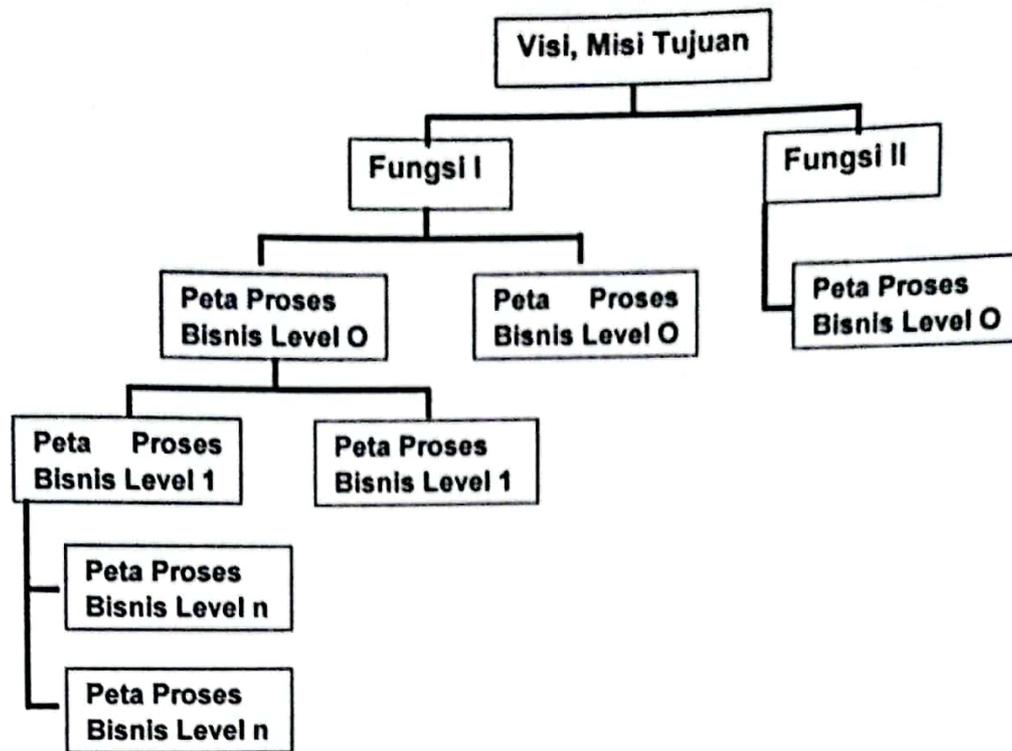
3.1.3 Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level Atau Tingkatan

Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah dan BUMD merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan. **Penyusunan peta proses bisnis dimulai dari visi, misi, dan tujuan yang kemudian diturunkan ke dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya.** Masing-masing peta proses bisnis yang teridentifikasi kemudian dijabarkan lebih lanjut ke dalam peta proses bisnis level berikutnya yang merupakan rangkaian aktivitas yang logis dalam satu proses bisnis tersebut. Jumlah level peta proses bisnis sangat tergantung pada kompleksitas dari masing-masing proses bisnis.

Tahapan untuk penyusunan peta proses bisnis di dalam instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan;
- b. mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan; dan
- c. setiap fungsi yang telah diidentifikasi selanjutnya dijabarkan menjadi beberapa proses bisnis untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut.

Hirarki proses bisnis merupakan sebuah rangkaian dari aktifitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat digambarkan berikut ini:



Gambar 1
 Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta proses bisnis yang dimiliki Perangkat Daerah dan BUMD berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0, level 1, sampai dengan peta proses bisnis level ke n, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Level 0

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis Perangkat Daerah dan BUMD yang terdiri dari proses bisnis utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu kepada dokumen rencana strategis organisasi, dokumen tugas dan fungsi organisasi serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

- 1) Proses Inti. Proses inti merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama. Proses inti memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a) berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal Perangkat Daerah dan BUMD;
 - b) berpengaruh langsung terhadap keberhasilan Perangkat Daerah dan BUMD dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi; dan

c) memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

2) Proses Pendukung.

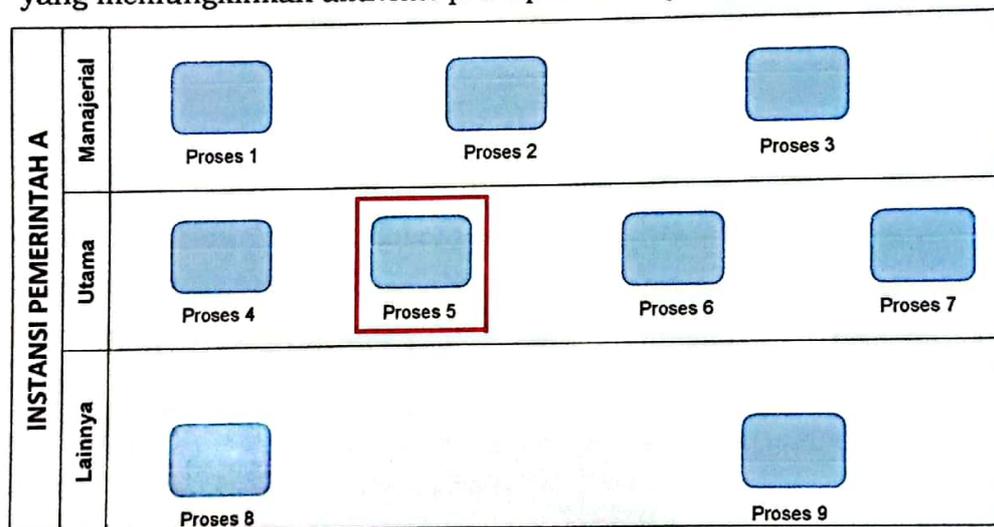
Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik.

Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- b) memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

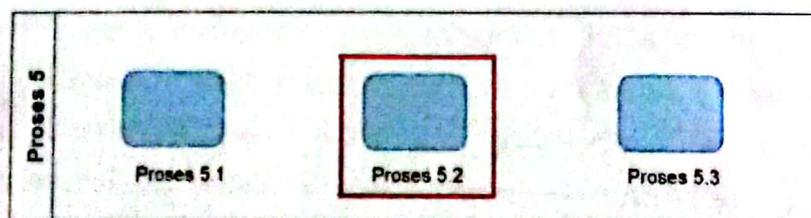
3) Proses Lainnya.

Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.



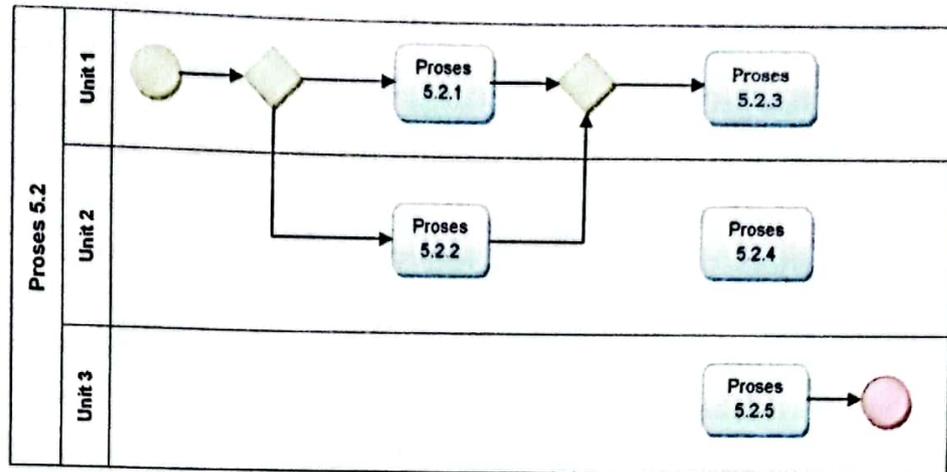
Gambar 2
Contoh: Peta Proses Bisnis Level 0

- b. Level 1 Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.



Gambar 3
Contoh Peta Proses Bisnis Level 1

- c. Level Selanjutnya (Level n) Merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di level 1.



Gambar 4
Contoh: Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

3.2 Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta.

Peta proses bisnis yang digambarkan berdasarkan jenis gambar peta terdiri atas peta proses, peta sub proses, peta hubungan, dan peta lintas fungsi. Tahap tahap yang dapat ditempuh untuk memetakan proses di dalam sebuah organisasi menggunakan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

- identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan Perangkat Daerah dan BUMD;
- analisis sasaran strategis dalam Rencana Strategis dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
- setiap peta sub proses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (*cross functional*) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (*relationship map*) yang menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap sub proses yang ada; dan

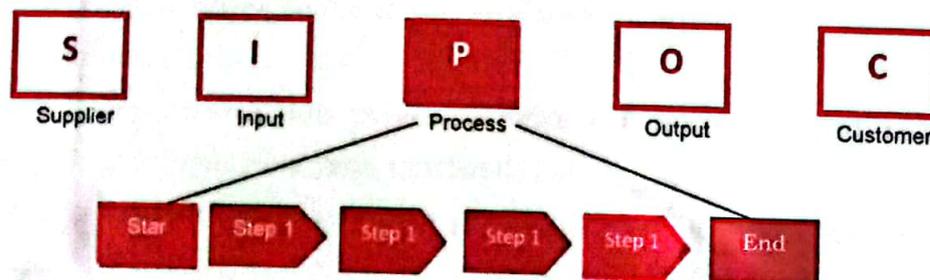
- f. berdasarkan peta lintas fungsi (*cross-functional map*) SOP dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

Penjelasan secara rinci penyusunan peta proses bisnis berdasarkan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

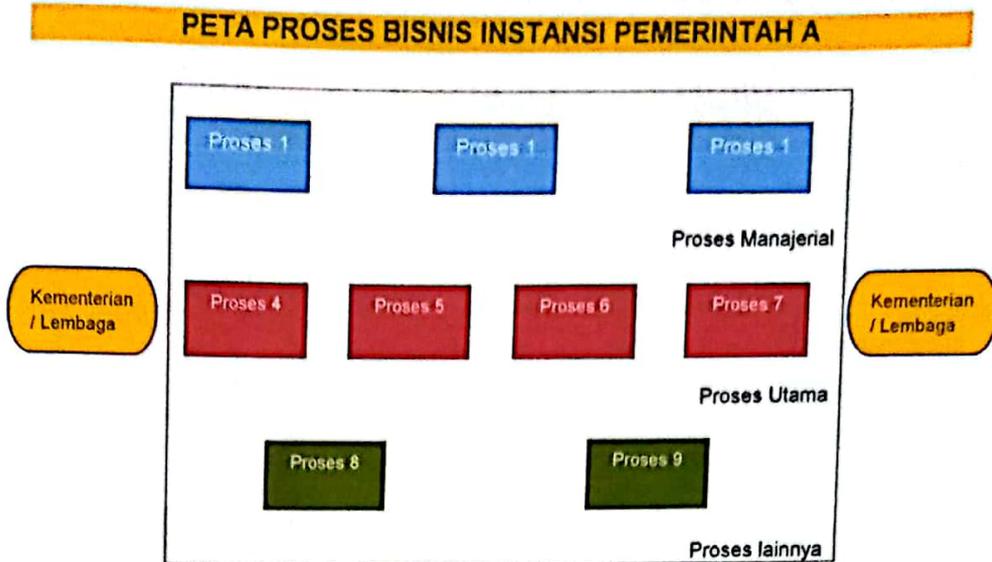
a. Peta Proses.

1) identifikasi peta proses:

- a) untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
 - b) sesudah identifikasi proses inti berikutnya adalah identifikasi proses pendukung yang terdiri dari pendukung utama yang mendukung langsung proses inti dan pendukung umum yang mendukung seluruh proses dalam organisasi;
 - c) tahapan berikutnya adalah identifikasi proses-proses yang berhubungan dengan persyaratan standar yang diadopsi; dan
 - d) tahapan terakhir adalah memasukkan proses yang berhubungan dengan strategi perusahaan yang akan memicu seluruh operasional organisasi dalam menjalankan misi dan visinya.
- 2) identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
- 3) gambar peta proses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoC).



4) Finalisasi peta proses



Gambar 5
Contoh: Peta Proses Bisnis

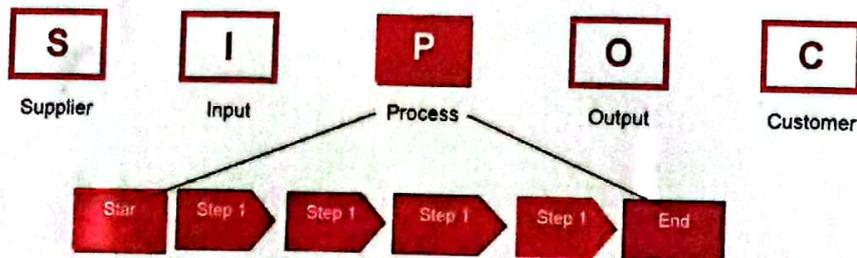
b. Peta Sub Proses.

1) identifikasi peta sub proses:

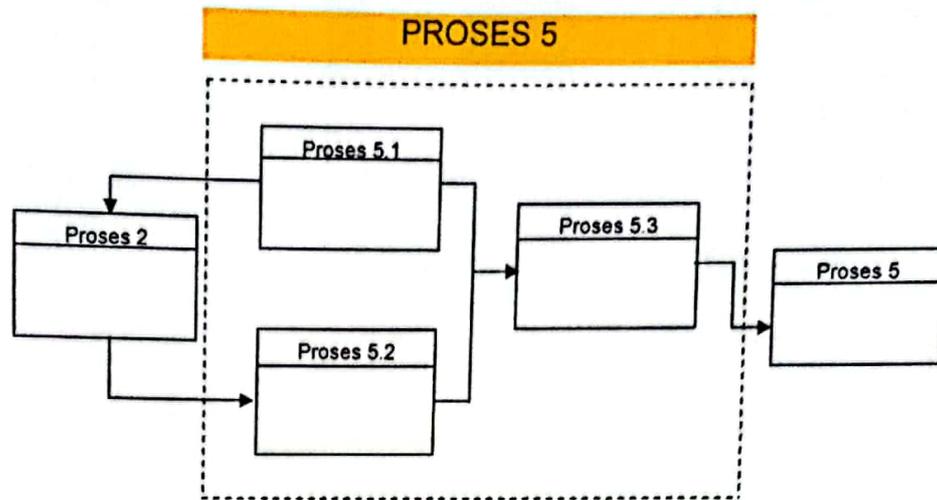
- a) untuk identifikasi peta sub proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan-pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah turunan atau proses lebih teknis dari proses inti kemudian proses pendukung, dan proses lainnya sesuai kebutuhan; dan
- b) melakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business process dan apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum, maka revisi dan lengkapi sub proses yang sudah dilakukan sebelumnya.

2) identifikasi pemilik sub proses, pemilik sub proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.

3) gambar peta subproses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoC).



- 4) finalisasi peta sub proses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



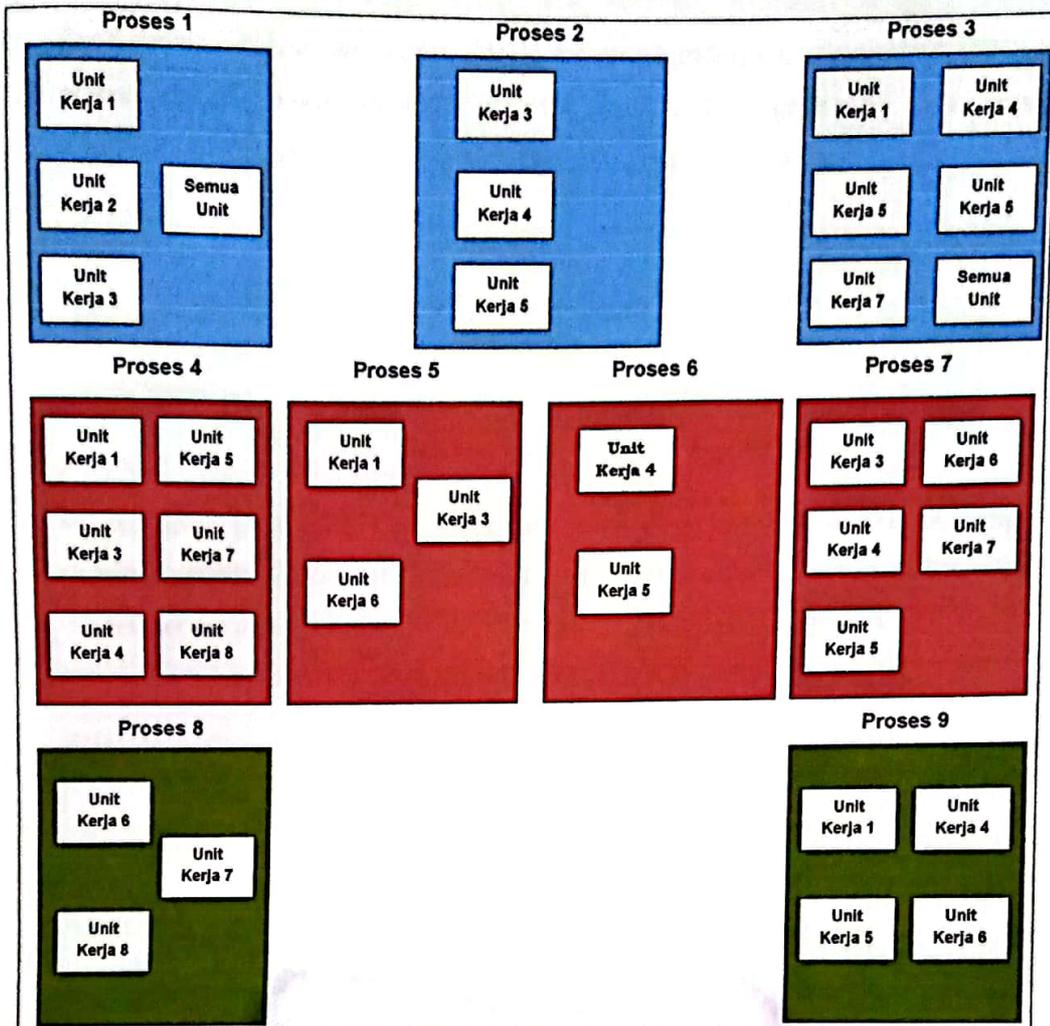
Gambar 6
Contoh: Peta Sub Proses Bisnis

c. Peta Relasi.

Peta relasi (*Relationship Map*) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam setiap proses yang tergambarkan pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai output yang ditentukan.

- 1) berdasarkan peta proses yang didapatkan pada bagian awal untuk membuat peta relasi, dapat dibuat dengan memasukkan nama-nama unit organisasi yang terlibat di dalam setiap proses dan sub proses;
- 2) peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
- 3) pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta proses dan peta sub proses yang telah dibuat sebelumnya; dan
- 4) melakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan satuan kerja-satuan kerja yang terlibat dalam setiap prosesnya.

PETA RELASI INSTANSI PEMERINTAH A



Gambar 7
Contoh : Penggambaran Peta Relasi

d. Peta Lintas Fungsi.

Peta lintas fungsi (*Cross Functional Map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

- 1) gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan *roles/peran*;

- 2) tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (baik internal maupun eksternal) untuk posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut;

Eselon II	
Eselon III	
Unit Teknis	

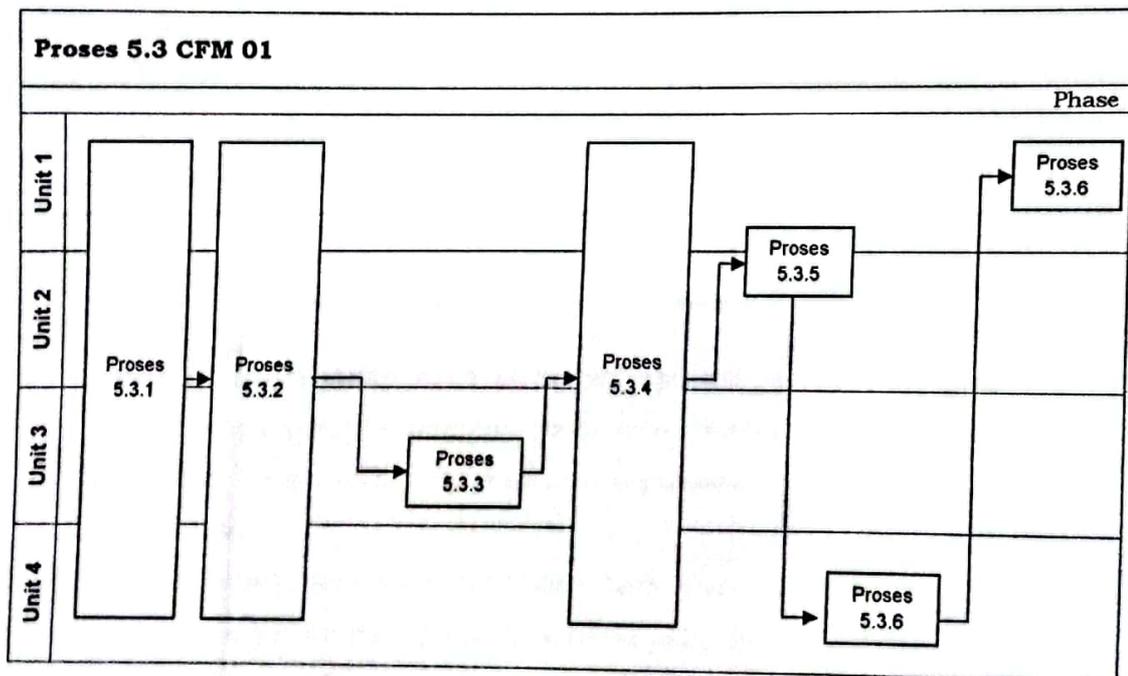
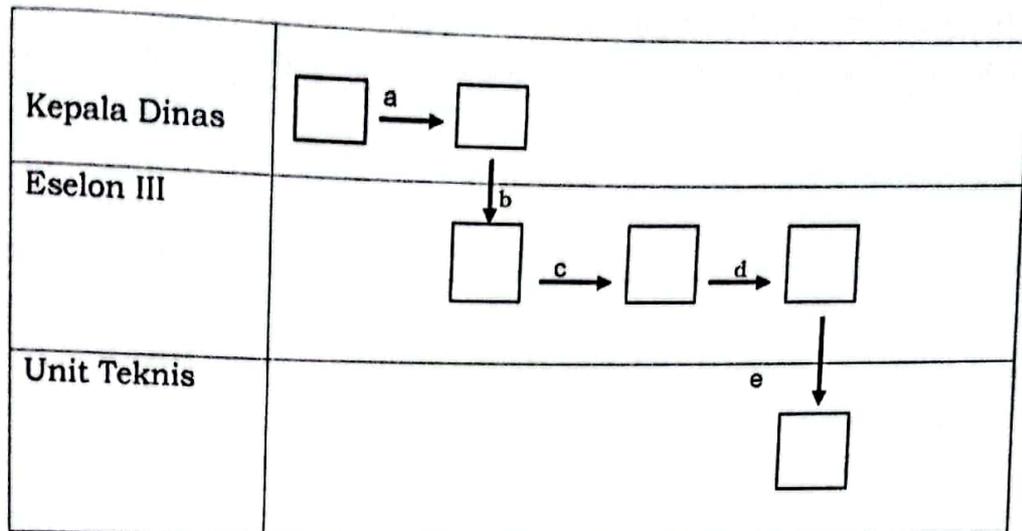
- 3) identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab masing-masing pihak dalam unit organisasi dan kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*Relationship Map*);

Eselon II	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Eselon III	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Unit Teknis	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 4) melakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satuan kerja terkait;

Kepala Dinas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Eselon III	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Unit Teknis	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

5) beri keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta;



Gambar 8 Contoh:
Penggabaran Peta Lintas Fungsi

3.3 Tahap Penerapan/Implementasi

Penerapan peta proses bisnis dikendalikan oleh unit organisasi yang secara fungsional membidangi tatalaksana. Penerapan peta proses bisnis meliputi :

- a. Pengesahan Peta Proses Bisnis.
 - 1) peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan; dan
 - 2) pimpinan instansi pemerintah menetapkan peta proses bisnis instansi pemerintah sebagai hasil penyusunan peta proses bisnis dengan surat keputusan.

- b. Pendistribusian Peta Proses Bisnis.
 - 1) pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui *hard copy* dan *soft copy*; dan
 - 2) unit organisasi pengendali perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai master file dari sistem ketatalaksanaan organisasi.

- c. Penyimpanan, Penempatan dan Pemanfaatan Peta Proses Bisnis.
 - 1) Semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna; dan
 - 2) Bila terjadi perubahan peta proses bisnis, unit organisasi pengendali wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan mengupdate dengan dokumen yang terbaru.

- d. Perubahan Peta Proses Bisnis.
 - 1) perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan instansi pemerintah;
 - 2) adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
 - 3) hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
 - 4) adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
 - 5) adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

3.4 Tahap Pemantauan dan Evaluasi.

Dokumen peta proses bisnis merupakan peta proses bisnis dinamis yang perlu dievaluasi dan dipantau relevansi dan efektivitasnya. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dilaksanakan oleh unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang ketatalaksanaan paling sedikit setahun sekali.

Evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan peta proses bisnis Perangkat Daerah dan BUMD dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang mampu memicu kinerja yang diharapkan. Hasil evaluasi atas peta proses bisnis di lingkungan instansinya masing-masing wajib dilaporkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB IV PENUTUP

Penyusunan peta proses bisnis yang merupakan bagian dari penataan tata laksana dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing Perangkat Daerah dan BUMD.

Penyusunan peta proses bisnis menjadi salah satu faktor suksesnya pelaksanaan reformasi birokrasi di Perangkat Daerah dan BUMD. Oleh karena itu, penyusunan peta ini menjadi acuan bagi Perangkat Daerah dan BUMD untuk melakukan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan instansinya masing-masing.

BUPATI LUWU,



BASMIN MATTAYANG