

## Pemodelan Proses Bisnis Sub Bagian Audio Visual Dan Pemberitaan Di Biro Humas Dan Protokol Kantor Gubernur Sumatera Selatan Menggunakan BPMN

Muhammad Alif Perdana<sup>1</sup>, Muhamad Kadafi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

<sup>1,2</sup> Jl. Pangeran Ratu No.3, 8 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30267, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>[2030803159@radenfatah.ac.id](mailto:2030803159@radenfatah.ac.id), <sup>2</sup>[kadafi\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:kadafi_uin@radenfatah.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini membahas pemodelan proses bisnis pada Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan di Biro Humas dan Protokol Kantor Gubernur Sumatera Selatan dengan menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN). Permasalahan utama yang ditemukan adalah alur kerja yang tidak terstruktur, kurangnya standarisasi, serta monitoring manual yang menghambat efektivitas kerja. Melalui pemodelan BPMN, penelitian ini menghasilkan rancangan proses bisnis yang lebih sistematis, terstandarisasi, dan mampu mendukung otomatisasi pengawasan. Hasil menunjukkan adanya peningkatan efisiensi, efektivitas distribusi konten, serta kualitas koordinasi antar tim. Implementasi BPMN memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan tepat sasaran.

**Kata Kunci:** BPMN, Proses Bisnis, Humas dan Protkol, Pemodelan, Efisiensi Kerja..

### Abstract

This research discusses business process modeling in the Subdivision of Audio Visual and News at the Bureau of Public Relations and Protocol of the South Sumatra Governor's Office using Business Process Modeling Notation (BPMN). The main problems identified are unstructured workflows, lack of standardization, and manual monitoring that hinder work effectiveness. Through BPMN modeling, this study produces a more systematic and standardized business process design that supports automated supervision. The results show improvements in efficiency, effectiveness of content distribution, and quality of team coordination. The implementation of BPMN makes a significant contribution to enhancing public service delivery, making it faster, more transparent, and more targeted.

**Keywords:** BPMN, Business Process Business, Bureau of Public Relations and Protocol, Modeling, Efficiency of Work.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola organisasi, termasuk pada instansi pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu aspek penting dalam mendukung hal tersebut adalah pengelolaan proses bisnis yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik, sehingga setiap aktivitas organisasi dapat berjalan sesuai dengan standar operasional yang jelas dan mudah dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan.

Biro Humas dan Protokol Kantor Gubernur Sumatera Selatan memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi dan kebijakan pemerintah daerah kepada masyarakat. Di dalam biro tersebut, Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan bertanggung jawab dalam pengelolaan dokumentasi kegiatan pimpinan daerah, produksi konten audio visual, serta penyebaran informasi melalui berbagai media. Kompleksitas aktivitas yang melibatkan banyak pihak, alur kerja yang berlapis, serta koordinasi lintas unit kerja menuntut adanya pemahaman proses bisnis yang jelas dan terstandarisasi.

Namun, dalam praktiknya, proses bisnis pada Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan sering kali belum terdokumentasi secara formal dan sistematis. Hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidaksamaan pemahaman alur kerja antar pegawai, potensi tumpang tindih tugas, keterlambatan penyampaian informasi, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan proses. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pemodelan proses bisnis yang mampu menggambarkan alur aktivitas secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.

Business Process Model and Notation (BPMN) merupakan salah satu standar pemodelan proses bisnis yang banyak digunakan karena memiliki notasi yang intuitif dan mampu merepresentasikan proses bisnis secara komprehensif, mulai dari aktivitas, alur keputusan, hingga keterlibatan aktor yang berperan dalam proses tersebut. Dengan menggunakan BPMN, organisasi dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai proses bisnis yang berjalan (*as-is process*) serta menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan proses di masa mendatang (*to-be process*).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memodelkan proses bisnis pada Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan di Biro Humas dan Protokol Kantor Gubernur Sumatera Selatan menggunakan BPMN. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, memperjelas pembagian tugas, serta mendukung pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas layanan informasi dan publikasi pemerintah daerah.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pemodelan proses bisnis. Data dikumpulkan melalui:

- 1) Observasi, yaitu mengamati langsung alur kerja Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan.
- 2) Wawancara, yaitu interaksi tanya jawab dengan pegawai untuk memperoleh informasi mendalam.

Analisis dilakukan menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN) dengan software Bizagi. BPMN dipilih karena mampu menggambarkan alur kerja secara visual, jelas, dan terstandarisasi. Dasar-dasar BPMN dapat dilihat pada Tabel 1 berikut [1].

**TABEL 1.** Dasar-dasar BPMN

Symbol	Keterangan
Start 	<i>Start Event</i> dan <i>End Event</i> berfungsi sebagai penanda titik awal dan akhir dari suatu proses bisnis.
End 	

Symbol	Keterangan
<p>Task</p> 	<p><i>Task</i> dan <i>Subprocess</i> adalah elemen penting yang menggambarkan aktivitas dalam suatu proses bisnis. <i>Task</i> merupakan unit aktivitas paling sederhana yang dilakukan dalam proses. <i>Subprocess</i> adalah sekumpulan aktivitas yang lebih kompleks dan dapat dipecah menjadi beberapa <i>Task</i> atau proses lainnya.</p>
<p>Subprocess</p> 	
<p>Gateway</p> 	<p><i>Gateway</i> berfungsi untuk mengontrol aliran proses dengan menentukan percabangan, penggabungan, atau pengambilan keputusan di dalam alur kerja.</p>
<p>Sequence Flow</p> 	<p><i>Sequence Flow</i> (Aliran Urutan) digunakan untuk menunjukkan urutan atau jalur aktivitas yang terjadi dalam sebuah proses bisnis. Aliran ini ditandai dengan panah yang menghubungkan elemen-elemen seperti <i>Task</i>, <i>Event</i>, atau <i>Gateway</i>, dan menunjukkan kapan aktivitas dimulai setelah aktivitas sebelumnya selesai.</p>
<p>Pool</p> 	<p><i>Pool</i> digunakan untuk mewakili entitas atau peserta yang terlibat dalam suatu proses bisnis, seperti organisasi, departemen, atau sistem eksternal.</p>

## 2.1. Sejarah Kantor Gubernur Sumatera Selatan

Kantor Gubernur Sumatera Selatan berdiri sejak 1959 berdasarkan UU RI Nomor 25 Tahun 1959. Pada awalnya kantor gubernur menempati gedung Biro Keuangan, hingga kemudian Pemerintah Provinsi membangun kantor pemerintahan terpadu baru di kawasan Jalan Soekarno-Hatta, Palembang.

## 2.2. Struktur Organisasi Biro Humas dan Protokol

Biro Humas dan Protokol memiliki berbagai sub bagian, termasuk Administrasi, Protokol, Informasi Publik, Pemberitaan, dan Audio Visual. Sub bagian inilah yang menjadi fokus penelitian karena berperan dalam pengelolaan informasi publik, media, dan dokumentasi kegiatan pemerintahan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis lama masih bergantung pada prosedur manual, mulai dari penerimaan permintaan konten, analisis kebutuhan, produksi, hingga distribusi. Kondisi ini menimbulkan masalah keterlambatan, inkonsistensi kualitas, dan lemahnya monitoring.

Melalui BPMN yang direkomendasikan, alur kerja menjadi lebih terstruktur dengan adanya verifikasi otomatis, pembagian tugas yang jelas, persetujuan konten digital, serta distribusi terpusat. Hal ini meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan, mempermudah monitoring real-time, dan memperbaiki koordinasi antar tim.

Pembahasan lebih lanjut menekankan bahwa BPMN mampu mengurangi potensi bottleneck, meningkatkan transparansi, serta mempermudah evaluasi konten berdasarkan umpan balik publik. Tantangan utama adalah proses adopsi teknologi dan kebutuhan pelatihan bagi pegawai.

#### 4. KESIMPULAN

Penerapan BPMN pada Sub Bagian Audio Visual dan Pemberitaan di Biro Humas dan Protokol Kantor Gubernur Sumatera Selatan terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Sistem baru yang lebih otomatis dan terstandarisasi mempermudah koordinasi, mempercepat distribusi konten, serta mendukung monitoring real-time. Dengan demikian, BPMN menjadi solusi strategis untuk memperbaiki proses bisnis instansi pemerintahan di era digital.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada biro Humas dan Protokol karena telah memberikan masukan dan teman teman saya yang telah membantu dan memberikan diskusi untuk saya membuat laporan ini

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprillianie, B., & Son Muarie, M. (2023). Pemodelan Proses Layanan Donasi Pada Dompok Dhuafa Menggunakan BPMN. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains.
- [2] Lenawati, M. (2021). Analisa Proses Bisnis SI/TI Dengan menggunakan Pemodelan BPMN. UNIPMA Press.
- [3] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.
- [4] Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.
- [5] <http://bpkad.sumselprov.go.id/sejarah/>. Diakses pada tanggal 27 Februari, 2025



*Prosiding- SEMASTER: Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer* is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

---