

ANALISIS PROSES BISNIS SISTEM INFORMASI LAYANAN PUBLIK DENGAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PADA PEMERINTAH DAERAH

Dina Avifa Aulia¹, Hawwin Mardhiana², Muhammad Ilham Alhari³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri Telkom University

Jl. Ketintang No. 156, Ketintang, Gayungan, Surabaya, telp. 08113278005

e-mail: ¹dinavifa19@gmail.com, ²hawwinmardhiana@telkomuniversity.ac.id,

³ilhamalhari@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pemerintah Desa Kembangbilo Tuban menyediakan berbagai layanan publik, termasuk pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lain-lain. Namun, pelayanan administrasi kependudukan masih kurang optimal dari segi waktu, utilitas, dan alur informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan memperbaiki proses pelayanan publik di Balai Desa Kembangbilo Tuban menggunakan pendekatan Business Process Management (BPM). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Layanan service catalog di Balai Desa Kembangbilo Tuban dianalisis sebagai pilot project. Proses bisnis as-is dimodelkan dan disimulasikan, lalu dikonfirmasi dengan pihak terkait. Setelah itu, proses bisnis to-be dimodelkan dan dianalisis. Analisis GAP antara proses bisnis as-is dan to-be dilakukan dengan parameter keberhasilan yang sama. Hasil penelitian mencakup rekomendasi perbaikan proses bisnis to-be berdasarkan analisis simulasi yang berupa peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Kembangbilo Tuban.

Kata kunci: Business Process Management, Layanan Publik, Pemerintahan Desa, Redesign.

Abstract

The Kembangbilo Tuban Village Government provides various public services, including making KTPs, family cards, birth certificates, and others. However, population administration services are still less than optimal in terms of time, utility and information flow. This research aims to analyze and improve the public service process at the Kembangbilo Tuban Village Hall using a Business Process Management (BPM) approach. The method used is qualitative with data collection through literature study, observation, interviews and questionnaires. The service catalog service at the Kembangbilo Tuban Village Hall was analyzed as a pilot project. As-is business processes are modeled and simulated, then confirmed with related parties. After that, the to-be business processes are modeled and analyzed. GAP analysis between as-is and to-be business processes is carried out with the same success parameters. The research results include recommendations for improving to-be business processes based on simulation analysis in the form of improving the quality of public services in the Kembangbilo Tuban Village Government.

Keywords: Business Process Management, Public Services, Redesign, Village Government.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah desa memegang peran penting dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat di tingkat desa[1]. Desa sebagai unit pemerintahan otonom memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien [2]. Pelayanan administrasi pada instansi pemerintah merupakan kewajiban bagi lembaga penyelenggara pelayanan publik[3]. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan umum yang berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku[4]. Dalam penelitian ini, di Desa Kembangbilo Tuban berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat desa. Sebagaimana dikemukakan C. Brennan dan A. Douglas (2002)[5], masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan masyarakat akan

mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat tidak hanya dapat tercermin dari angka saja, namun juga banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik[6].

Adapun layanan dasar yang ada di Balai Desa Kembangbilo Tuban yaitu KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Kematian, Surat Usaha, Surat Peminjaman di Bank, Surat Pensiun, Surat Pertanahan, SKTM, dan Surat Melamar Kerja. Namun ada beberapa layanan dasar di Desa Kembangbilo yang masih menghadapi berbagai permasalahan yang perlu diselesaikan yaitu KTP, KK, SKTM, Akta Kelahiran, Kependudukan, Surat Peminjaman di bank, Surat Pertanahan, Surat Usaha, Surat Pensiun, dan Surat keterangan belum menikah. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dimana responden tersebut yaitu masyarakat desa yang pernah mengajukan pelayanan di Balai Desa Kembangbilo dengan jumlah responden yaitu 30 responden diketahui bahwa terdapat beberapa kendala atau permasalahan seperti kurangnya kejelasan informasi mengenai alur proses pelayanan, kurangnya informasi mengenai kelengkapan dokumen, kurangnya efisiensi dari segi waktu seperti jangka waktu selesai proses pelayanan yang tidak pasti, proses pelayanan yang lama, kesalahan human error seperti salah menginputkan data.

Dapat diketahui bahwa layanan yang sering diajukan oleh masyarakat desa yaitu layanan mengurus KTP dengan jumlah 6, KK dengan jumlah 6, SKTM dengan jumlah 7, Akta Kelahiran dengan jumlah 4, Kependudukan dengan jumlah 1, Surat Peminjaman di bank dengan jumlah 1, Surat Pertanahan dengan jumlah 1, Surat Usaha dengan jumlah 1, Surat Pensiun dengan jumlah 1, dan Surat Keterangan Belum Menikah dengan jumlah 1. Dari beberapa layanan yang disebutkan terdapat 5 layanan yang memiliki jumlah paling banyak yang memiliki kendala atau permasalahan. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan proses bisnis dari layanan tersebut. Pelaksanaan pelayanan administrasi tidak lepas dari prosedur yang ditetapkan penyelenggara pelayanan publik[2]. Prosedur yang diuraikan mengacu pada diagram proses bisnis yang telah ditetapkan dan dijelaskan dalam prosedur operasi standar penyedia layanan[7]. Sebagaimana dikemukakan oleh V. Weerakkody dkk [8], serangkaian reorganisasi proses bisnis diperlukan ketika menyusun prosedur operasi standar[9].

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penggunaan pendekatan *Business Process Management* (BPM) merupakan salah satu pilihan yang relevan. BPM memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstruktur untuk menganalisis serta memodelkan proses bisnis[10]. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Dengan menggunakan BPM, Desa Kembangbilo Tuban berupaya untuk mendokumentasikan, menganalisis, dan melakukan perbaikan terhadap proses-proses yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Fokus utama pada penelitian ini yaitu pada proses bisnis dari pelayanan publik di Desa Kembangbilo Tuban yang dijadikan sebagai *pilot project*[11]. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis pelayanan publik di Desa Kembangbilo Tuban, kemudian melakukan simulasi *redesign* dari perspektif proses (*as-is to-be*), dengan mempertimbangkan dimensi waktu dan utilitas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada proses bisnis (*to-be*), sehingga menciptakan proses pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien[12].

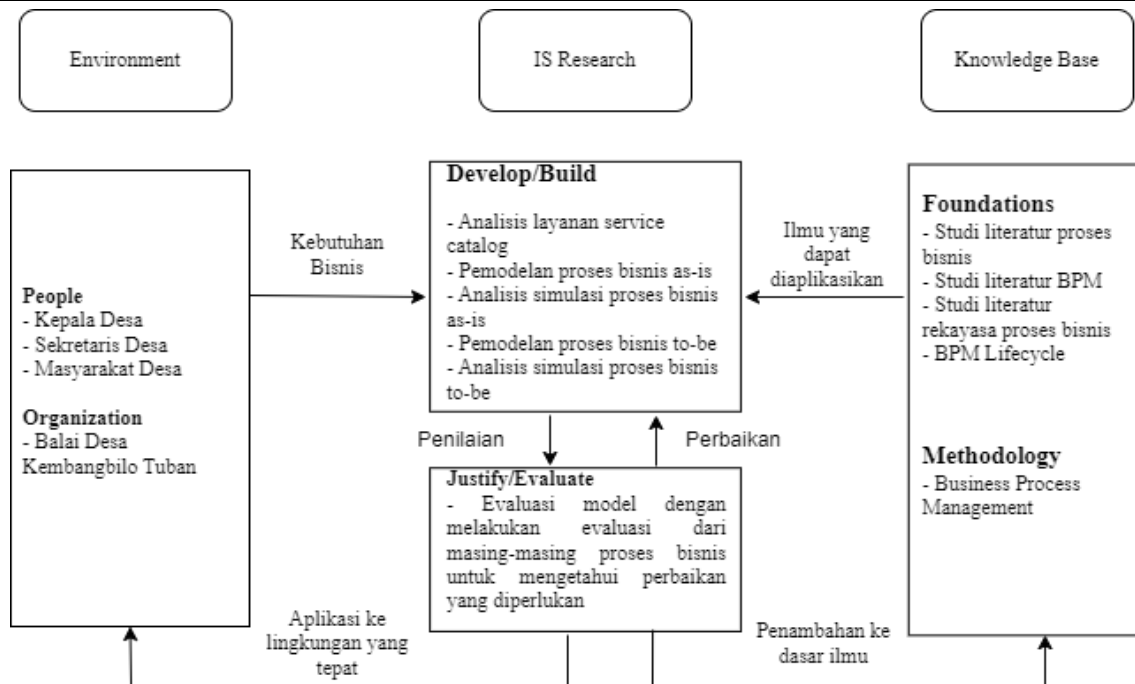
Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemerintah desa, memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa[13]. Selain itu, diharapkan masyarakat Desa Kembangbilo Tuban sebagai penerima layanan akan mendapatkan manfaat berupa layanan yang lebih mudah, cepat, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan mereka[14].

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan BPM. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data lebih dalam dengan melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa narasumber yang memiliki keterkaitan dengan studi kasus.

2.2. Model Konseptual



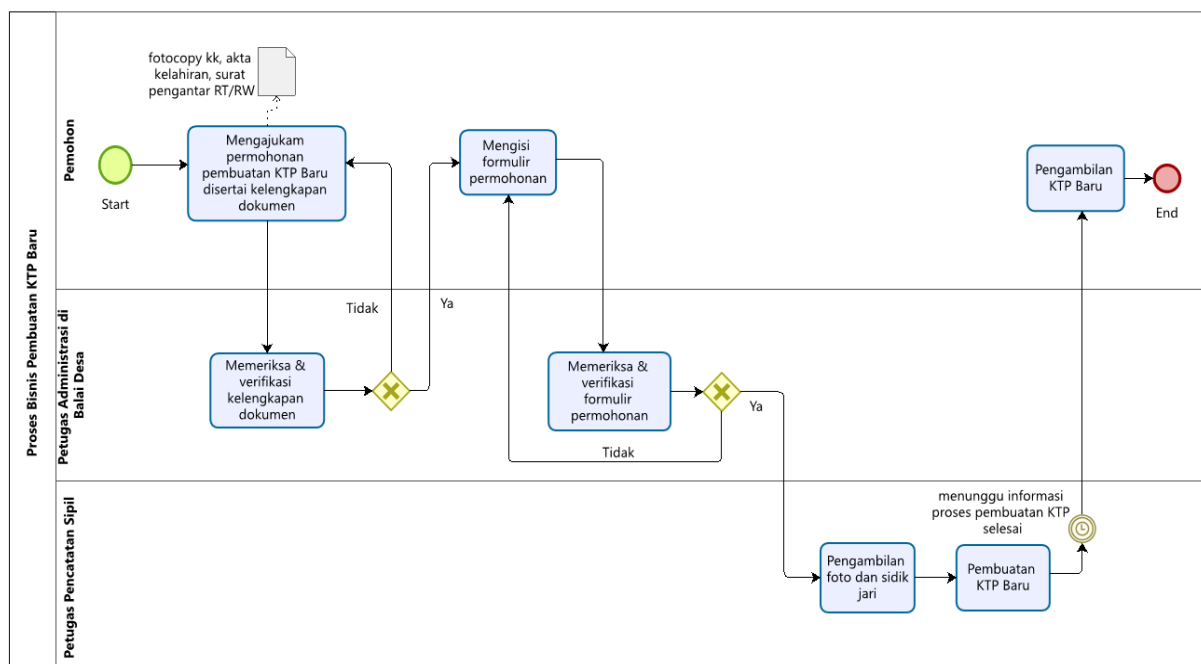
Gambar 1 Model Konseptual

Peneliti mengadopsi kerangka design science research[15] sebagai paradigma/kerangka pemecahan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, merancang, mengevaluasi dan merekomendasikan perbaikan proses bisnis pelayanan publik di Desa Kembangbilo Tuban. Fungsi perancangan perbaikan proses bisnis ini adalah untuk meminimalkan activities dan time agar proses lebih efektif serta mempermudah alur proses bisnis dari sebelumnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

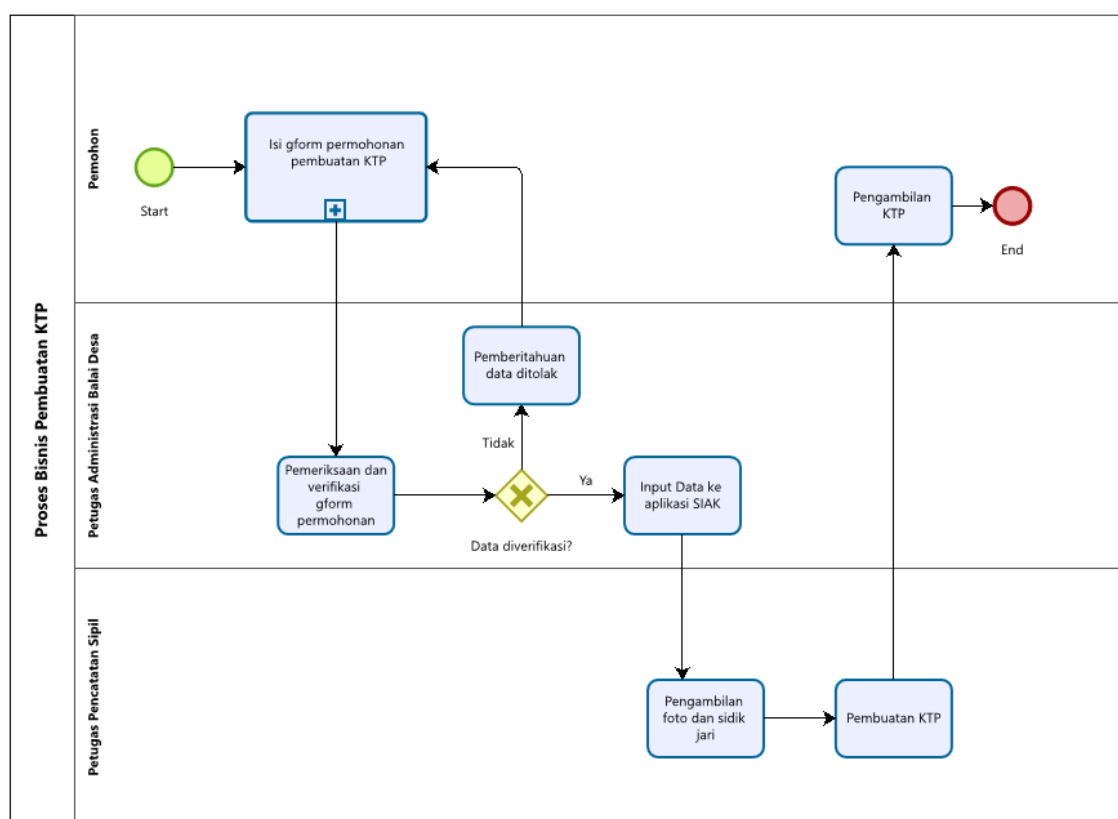
3.1. Pemodelan Proses Bisnis Pembuatan KTP (as-is)(to-be)

Berikut merupakan gambaran proses bisnis *as-is* dan *to-be* yang diilustrasikan menggunakan tools Bizagi Modeler :



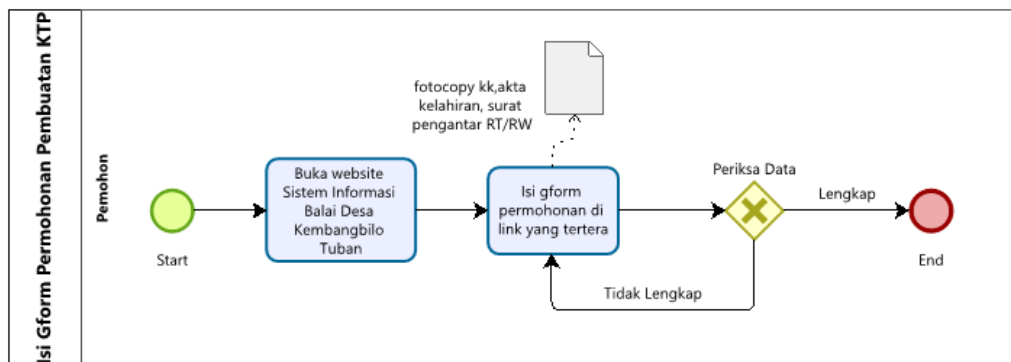
Gambar 2 Proses Bisnis Pembuatan KTP *as-is*

Pada **Gambar 2** menjelaskan mengenai alur proses bisnis pembuatan KTP baru dimana dalam proses bisnis tersebut melibatkan tiga aktor. Pada tahap awal dimulai dari pemohon mengajukan permohonan pembuatan KTP baru dengan disertai kelengkapan dokumen yaitu fotocopy kk, akta kelahiran, dan surat pengantar RT/RW. Kemudian setelah pemohon mengajukan permohonan, petugas administrasi memeriksa kelengkapan dokumen jika kelengkapan dokumen belum sesuai dengan persyaratan maka pemohon harus melengkapi kembali dokumen yang dibutuhkan, jika dokumen sudah sesuai dengan persyaratan maka petugas administrasi akan memverifikasi kelengkapan dokumen tersebut kemudian pemohon bisa mengisi formulir permohonan. Setelah mengisi formulir permohonan petugas administrasi akan memeriksa formulir permohonan tersebut, jika pengisian tidak sesuai maka pemohon harus mengisi kembali formulir dengan benar dan jika sudah sesuai maka petugas administrasi akan memverifikasi formulir tersebut selanjutnya pemohon akan melakukan pengambilan foto dan sidik jari oleh petugas pencatatan sipil. Kemudian petugas pencatatan sipil akan memproses pembuatan KTP baru. Selanjutnya pemohon akan menunggu proses pembuatan KTP selesai. Setelah itu jika proses pembuatan sudah selesai maka pemohon dapat mengambil KTP baru tersebut dan proses bisnis telah selesai.



Gambar 3 Proses Bisnis Pembuatan KTP to-be

Pada **Gambar 3** menjelaskan mengenai alur proses bisnis pembuatan KTP targeting dimana dalam proses bisnis tersebut melibatkan tiga aktor. Pada tahap awal dimulai dari pemohon isi gform permohonan yang dilakukan secara online dimana yang nantinya didalam proses bisnis tersebut terdapat sub proses di dalamnya. Kemudian setelah pemohon isi gform permohonan, petugas administrasi balai desa akan periksa dan verifikasi gform permohonan, jika pengisian belum sesuai maka pemohon harus mengisi kembali gform dengan benar dan pemohon akan mendapatkan notifikasi bahwa gform tidak di verifikasi, jika sudah sesuai maka petugas administrasi balai desa akan memverifikasi gform tersebut. Setelah itu petugas administrasi balai desa akan input data pemohon ke aplikasi SIAP. Setelah input data selanjutnya dilakukan proses pengambilan foto dan sidik jari oleh petugas pencatatan sipil. Selanjutnya dilakukan proses pembuatan KTP oleh petugas pencatatan sipil. Setelah proses pembuatan KTP selesai maka pemohon dapat mengambil hasil fisik KTP yang telah jadi dan proses bisnis tersebut telah selesai.

Gambar 4 Sub Proses Bisnis Pembuatan KTP *to-be*

Pada **Gambar 4** menjelaskan mengenai alur sub proses bisnis isi gform permohonan pembuatan KTP. Pada tahap awal pemohon buka website Sistem Informasi Balai Desa Kembangbilo Tuban. Kemudian setelah buka website pemohon akan isi gform permohonan di link yang tertera di dalam website tersebut yang dimana disertai dengan kelengkapan dokumen yaitu fotocopy kk, akta kelahiran, surat pengantar RT/RW. Setelah isi gform, pemohon akan periksa data apakah sudah lengkap dan benar atau tidak, jika belum lengkap maka pemohon akan isi kembali gform permohonan dan jika sudah lengkap dan benar maka pengisian telah selesai dan proses bisnis tersebut selesai.

3.2. Analisis GAP Proses Bisnis (*as-is*) (*to-be*)

Setelah dilakukan analisis terhadap proses bisnis *as-is* dan *to-be* serta dilakukan simulasi terhadap keduanya, diperoleh perbedaan antar kedua proses bisnis yang disebut dengan istilah GAP. Berikut analisis GAP diantara tiap proses bisnis.

Tabel 1 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembuatan KTP

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.97% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.51% 2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan ktp adalah 70d 14h 40m 3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan ktp adalah 8 aktivitas 4. Kondisi proses bisnis <i>as-is</i> memiliki waktu yang cukup lama dan jumlah aktivitas yang banyak.	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.15% dan petugas pencatatan sipil adalah 96.75% 2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan ktp adalah 70d 7h 55m 3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan ktp adalah 7 aktivitas. 4. Kondisi proses <i>to-be</i> memiliki waktu yang lebih singkat dan efisien selain itu juga aktivitas yang lebih sederhana.

Pada **Tabel 1** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembuatan KTP. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.97%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **99.51%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembuatan KTP adalah **70d 14h 40m** dengan total **8** aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.15%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **96.75%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **70d 7h 55m**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **7**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembuatan KTP.

Tabel 2 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Perubahan Status di KTP

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.83% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.44% 2. Total time untuk simulasi proses bisnis perubahan status di ktp adalah 70d 13h 55m 3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis perubahan status di ktp adalah 7 aktivitas 4. Kondisi proses bisnis <i>as-is</i> memiliki waktu yang cukup lama dan jumlah aktivitas yang banyak.	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.32% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.83% 2. Total time untuk simulasi proses bisnis perubahan status di ktp adalah 70d 5h 50m 3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis perubahan status di ktp adalah 6 aktivitas. 4. Kondisi proses <i>to-be</i> memiliki waktu yang lebih singkat dan efisien selain itu juga aktivitas yang lebih sederhana.

Pada **Tabel 2** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis perubahan status di KTP. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.83%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **99.44%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis perubahan status di KTP adalah **70d 13h 55m** dengan total **7** aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.32%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **99.83%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **70d 5h 50m**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **6**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis perubahan status di KTP.

Tabel 3 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembuatan KK

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	• <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.83% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.44% • Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan KK adalah 35d 13h 55m • Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan kk adalah 7 aktivitas. • Kondisi proses bisnis as-is memiliki waktu yang cukup lama dan jumlah aktivitas yang banyak.	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.32% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.83% 2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan kk adalah 35d 5h 50m 3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan kk adalah 6 aktivitas. 4. Kondisi proses to-be memiliki waktu yang lebih singkat dan efisien selain itu juga aktivitas yang lebih sederhana.

Pada **Tabel 3** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembuatan kk. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.83%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **99.44%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembuatan KK adalah **35d 13h 55m** dengan total 7 aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.32%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **99.83%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **35d 5h 50m**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **6**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembuatan kk.

Tabel 4 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembaruan KK

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.83% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.44% 2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.32% dan petugas pencatatan sipil adalah 99.83% 2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
		pembaruan KK adalah 35d 13h 55m	bisnis pembaruan kk adalah 35d 5h
		3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembaruan kk adalah 7 aktivitas.	3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembaruan kk adalah 6 aktivitas.
		4. Kondisi proses bisnis as-is memiliki waktu yang cukup lama dan jumlah aktivitas yang banyak.	4. Kondisi proses to-be memiliki waktu yang lebih singkat dan efisien selain itu juga aktivitas yang lebih sederhana.

Pada **Tabel 4** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembaruan kk. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.83%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **99.44%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembaruan KK adalah **35d 13h 55m** dengan total **7** aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.32%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **99.83%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **35d 5h**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **6**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembaruan kk.

Tabel 5 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembuatan SKTM

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 99.93% dan kepala desa/lurah adalah 6.67%	1. <i>Utilization</i> untuk petugas administrasi balai desa adalah 99.98% dan kepala desa/lurah adalah 0.02%
		2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan sktm adalah 75d 12h 10m	2. Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan sktm adalah 70d 4h 15m
		3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan sktm adalah 8 aktivitas	3. Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan sktm adalah 7 aktivitas
		4. Kondisi proses bisnis as-is	

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
		memiliki waktu yang cukup lama dan jumlah aktivitas yang banyak.	4. Kondisi proses to-be memiliki waktu yang lebih singkat dan efisien selain itu juga aktivitas yang lebih sederhana.

Pada **Tabel 5** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembaruan sktm. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **99.93%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **6.67%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembuatan SKTM adalah **75d 12h 10m** dengan total **8** aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menjadi **99.98%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil menjadi **0.02%**. Total waktu yang diperlukan menjadi **70d 4h 15m**, dengan jumlah aktivitas menjadi **7**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembuatan sktm.

Tabel 6 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembuatan Akta Kelahiran

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	- Utilization untuk petugas administrasi balai desa adalah 1.26% dan petugas pencatatan sipil adalah 74.57% - Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kelahiran adalah 30840 menit - Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kelahiran adalah 6 aktivitas	- Utilization untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.30% dan petugas pencatatan sipil adalah 72.84% - Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kelahiran adalah 20290 menit - Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kelahiran adalah 5 aktivitas

Pada **Tabel 6** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembuatan akta kelahiran. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.69%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **99.33%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kelahiran adalah **21d 8h 15m** dengan total **7** aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.25%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **99.75%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **21d 3h 10m**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **6**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembuatan akta kelahiran.

Tabel 7 GAP Analisis (*as-is*)(*to-be*) Proses Bisnis Pembuatan Akta Kematian

Requirement	Alternative Solutions	GAP	
		As-is	To-be
Membuat proses bisnis berjalan lebih efektif dari segi total <i>time</i> dan jumlah aktivitas yang dijalankan	Mengurangi sejumlah aktivitas dan melakukan penggabungan antar satu aktivitas dengan yang lain yang memungkinkan dapat digabung	- Utilization untuk petugas administrasi balai desa adalah 1.26% dan petugas pencatatan sipil adalah 74.57% - Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kematian adalah 30840 menit - Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kematian adalah 6 aktivitas	- Utilization untuk petugas administrasi balai desa adalah 0.30% dan petugas pencatatan sipil adalah 72.84% - Total <i>time</i> untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kematian adalah 20290 menit - Total aktivitas untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kematian adalah 5 aktivitas

Pada **Tabel 7** menunjukkan perbandingan antara kondisi *as-is* dan kondisi *to-be* dalam proses bisnis pembuatan akta kematian. Dalam kondisi *as-is*, pemanfaatan (*utilization*) petugas administrasi balai desa adalah **0.52%**, sedangkan petugas pencatatan sipil adalah **74.63%**. Total waktu yang diperlukan untuk simulasi proses bisnis pembuatan akta kematian adalah **21d 8h 15m** dengan total 7 aktivitas. Kemudian, dalam kondisi *to-be*, pemanfaatan petugas administrasi balai desa menurun menjadi **0.25%** dan pemanfaatan petugas pencatatan sipil berkurang menjadi **99.75%**. Total waktu yang diperlukan juga berkurang menjadi **21d 3h 10m**, dengan jumlah aktivitas yang berkurang menjadi **6**. Perubahan ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan penyederhanaan proses bisnis pembuatan akta kematian.

3.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pemodelan proses bisnis dalam kondisi saat ini (*as-is*) dan kondisi yang diharapkan (*to-be*), serta analisis kesenjangan (GAP) yang dilakukan pada setiap proses bisnis, terlihat perubahan yang signifikan dan peningkatan efisiensi. Pada kondisi *as-is*, setiap proses bisnis memiliki banyak aktivitas dan memerlukan waktu yang lama untuk penyelesaiannya, sehingga kurang efisien dari segi waktu dan aktivitas. Sebaliknya, pada kondisi *to-be*, setiap proses bisnis mengalami penyederhanaan dengan jumlah aktivitas yang lebih sedikit dan waktu penyelesaian yang lebih singkat, sehingga menjadi lebih efisien dari segi waktu dan aktivitas. Perubahan ini menunjukkan bahwa implementasi perbaikan yang diusulkan mampu mengoptimalkan kinerja dan efektivitas proses bisnis secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada setiap proses bisnis *as-is* yang digambarkan dengan bizagi modeler diperoleh hasil simulasi yaitu pada proses pembuatan ktp *as-is* di peroleh total *time* 70d 14h 40m, total utilitas dari kedua aktor 0.97 % dan 99.51%. Pada proses perubahan status di ktp diperoleh total *time* 70d 13h 55m, total utilitas dari kedua aktor 0.83 % dan 99.44%. Pada proses pembuatan kk diperoleh total *time* 35d 13h 55m, total utilitas dari kedua aktor 0.83 % dan 99.44%. Pada proses Pembaruan kk diperoleh total *time* 35d 13h 55m, total utilitas dari kedua aktor 0.83 % dan 99.44%. Pada proses pembuatan sktm diperoleh total *time* 75d 12h 10m, total utilitas dari kedua aktor 99.93 % dan 6.67%. Pada proses pembuatan akta kelahiran diperoleh total *time* 21d 8h

- 15m, total utilitas dari kedua aktor 0.69 % dan 99.33%. Pada proses pembuatan akta kematian diperoleh total *time* 21d 8h 15m, total utilitas dari kedua aktor 0.52 % dan 74.63%.
2. Hasil rekomendasi dari setiap proses bisnis *to-be* dari segi waktu dan utilitas diperoleh hasil simulasi yaitu pada proses pembuatan ktp di peroleh total *time* 70d 7h 55m, total utilitas dari kedua aktor 0.15 % dan 96.75%. Pada proses perubahan status di ktp diperoleh total *time* 70d 5h 50m, total utilitas dari kedua aktor 0.32 % dan 99.83%. Pada proses pembuatan kk diperoleh total *time* 35d 5h 50m, total utilitas dari kedua aktor 0.32 % dan 99.83%. Pada proses Pembaruan kk diperoleh total *time* 35d 5h, total utilitas dari kedua aktor 0.32 % dan 99.83%. Pada proses pembuatan sktm diperoleh total *time* 70d 4h 15m, total utilitas dari kedua aktor 99.98 % dan 0.02%. Pada proses pembuatan akta kelahiran diperoleh total *time* 21d 3h 10m, total utilitas dari kedua aktor 0.25% dan 99.75%. Pada proses pembuatan akta kematian diperoleh total *time* 21d 3h 10m, total utilitas dari kedua aktor 0.25 % dan 99.75%.
 3. Setelah dilakukan analisis terhadap proses bisnis as-is dan to-be serta dilakukan simulasi terhadap keduanya diperoleh hasil analisis GAP yaitu bahwa dari kedua proses bisnis memiliki peningkatan efisien dari segi waktu, utilitas, dan jumlah aktivitas yang signifikan dan proses bisnis yang lebih sederhana dengan demikian membuat proses bisnis berjalan lebih efektif.

Daftar Pustaka

- [1] Fatiya Diana Wulandari Putri, Angella Yunita Azarah, and Rahmasari Dwi Agustina, "Peran Perangkat Desa dalam Menjaga Stabilitas Sosial dan Memberikan Pelayanan Publik di Desa Jubung," *Khatulistiwa J. Pendidik. dan Sos. Hum.*, vol. 3, no. 4, pp. 230–247, 2023, doi: 10.55606/khatulistiwa.v3i4.2436.
- [2] K. Ali and A. Saputra, "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar," *War. Dharmawangsa*, vol. 14, no. 4, pp. 602–614, 2020, doi: 10.46576/wdw.v14i4.891.
- [3] K. Endah and E. Vestikowati, "Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *J. MODERAT*, vol. 7, no. 3, p. 648, 2021.
- [4] F. C. Puspita, S. Suwardi, and H. S. Sardjono, "Analisa Business Process Reengineering Pada Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Ngebel Kabupaten Ponorogo Provinsi Jawa Timur Indonesia," *Ji@P*, vol. 12, no. 2, pp. 75–87, 2023, doi: 10.33061/jp.v12i2.7849.
- [5] P. P. Dalam and T. Publik, "GRUMBLES , GRIPEs," no. April, pp. 1–83, 2023.
- [6] S. Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *J. PPS UNISTI*, vol. 1, no. 2, pp. 13–22, 2019, doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.
- [7] N. Karindra and A. S. Adi, "Strategi Pemerintah Desa dalam Mewujudkan Prinsip Efektivitas Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang," *Kaji. Moral dan Kewarganegaraan*, vol. 11, no. 1, pp. 352–366, 2022, doi: 10.26740/kmkn.v11n1.p352-366.
- [8] V. W. A, M. J. B, and Y. K. D. C, "Informasi Pemerintah Triwulanan Perubahan transformasional dan rekayasa ulang proses bisnis (BPR): Pelajaran dari sektor publik Inggris dan Belanda," vol. 28, pp. 320–328, 2011, doi: 10.1016/j.giq.2010.07.010.
- [9] W. A. K. et al Al, "ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 5, Nomor 1, April 2016 `," *ASSETS J. Akunt. dan Pendidik.*, vol. 5, no. April, pp. 65–72, 2016.
- [10] L. H. Annisa, "Peran Perancangan Model Bisnis Dalam Penerapan Teknologi Informasi Pada Proses Bisnis Industri: Literature Review," *J. Digit. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 73–83, 2023, doi: 10.32639/jdbm.v2i2.274.
- [11] A. Hanif et al., "14.+Production_Aufa+Hanif+Abiyyu+Sulthon (1)," vol. 2, no. 1, pp. 90–102, 2024.
- [12] N. E. Wiranti and A. Frinaldi, "Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital," *JIM J. Ilm. Mhs. Pendidik. Sej.*, vol. 8, no. 2, pp. 748–754, 2023, [Online]. Available: <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- [13] M. C. Pongantung, S. Dengo, and R. Mambo, "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Adm. Publik*, vol. 7, no. 103, pp. 76–86, 2021.
- [14] S. Gumolung, J. RARES, and R. MAMBO, "Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa

- Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud,” *J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 4, pp. 1–11, 2023, doi: 10.35797/jap.v9i4.49292.
- [15] S. Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, “No Title”, doi: Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2024). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105. <https://doi.org/10.2307/25148625>.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)