

**PEMODELAN PROSES BISNIS DAN PENYUSUNAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (SOP
AP) PADA KELURAHAN SEPINGGAN**

Nama Mahasiswa : Yulia Dwi Cahyanti
NIM : 10181080
Dosen Pembimbing Utama : Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT
Dosen Pembimbing Pendamping : Lovinta Happy Atrinawati, S.T., M.T.,
CISA

ABSTRAK

Kelurahan Sepinggan merupakan perangkat daerah yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik. Namun, pada Kelurahan Sepinggan proses pelayanan dijalankan secara langsung berdasarkan pengalaman, sehingga dapat terjadi kekeliruan. Alur proses juga memakan waktu lebih lama dari ketentuan yang ditetapkan akibat para pegawai menjalankannya dengan tidak ada yang menjadi acuan pedoman. Penelitian ini dilakukan untuk memodelkan proses bisnis dan menyusun SOP AP pada Kelurahan Sepinggan berdasarkan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 dan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 yang notasinya menggunakan BPMN dan *flowchart* dengan beberapa tahapan mulai dari tahap identifikasi masalah, persiapan dan perencanaan proses bisnis, pengembangan proses bisnis, penilaian kebutuhan dan pengembangan SOP AP, verifikasi yang dilakukan oleh *process owner*, serta pengesahan oleh Lurah. Penelitian menghasilkan sebanyak 34 proses bisnis baru, terdiri dari peta proses bisnis level 0, 1 dan 2 yang kemudian diverifikasi sebanyak dua kali untuk perbaikan alur prosesnya. Dari peta proses bisnis level 2 ditransformasikan menjadi dokumen SOP AP, sehingga penyusunannya menghasilkan sebanyak 34 SOP AP dengan melakukan verifikasi sebanyak satu kali karena alur proses telah tergambar jelas sesuai model proses bisnis dan hanya perlu menambahkan beberapa informasi tambahan. Proses bisnis dan SOP AP yang telah dibuat dapat menjadi pedoman bagi Kelurahan Sepinggan dalam melakukan aktivitas sehingga pekerjaan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. *Monitoring* dan evaluasi untuk pemodelan ulang proses bisnis dan SOP AP minimal dilakukan setahun sekali dengan mengevaluasi terhadap dokumentasi proses bisnis dan SOP AP Kelurahan Sepinggan, evaluasi berdasarkan renstra baru, perubahan struktur organisasi maupun pembaharuan regulasi.

Kata kunci: Kelurahan Sepinggan, Proses Bisnis, SOP AP, PERMENPAN RB RI