

EVALUASI PROSES BISNIS DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA UNIT PENUNJANG AKADEMIK BAHASA INSTITUT TEKNOLOGI

www.itk.ac.id

Nama Mahasiswa : Muhammad Abidzaar Rifqi Rabbani
NIM : 10211052
Dosen Pembimbing Utama : Dwi Nur Amalia, S.Kom., M.Kom.
Dosen Pembimbing Pendamping : Hendy Indrawan Sunardi, S.Kom., M.Eng.

ABSTRAK

Transformasi kelembagaan Institut Teknologi Kalimantan (ITK) menuju Badan Layanan Umum (BLU) menuntut penguatan tata kelola internal, khususnya dalam aspek efektivitas proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Unit Penunjang Akademik (UPA) Bahasa sebagai salah satu unit strategis di lingkungan ITK memainkan peran penting dalam peningkatan layanan berbasis kompetensi bahasa. Namun, berdasarkan hasil observasi dan evaluasi terhadap dokumentasi proses bisnis dan SOP tahun 2021, ditemukan ketidaksesuaian antara proses aktual dengan dokumen yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi serta mengembangkan ulang proses bisnis dan SOP UPA Bahasa ITK agar selaras dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2018 dan Nomor 35 Tahun 2012. Metodologi penelitian meliputi tahapan identifikasi masalah, studi literatur, evaluasi proses bisnis dan SOP tahun 2021, pengembangan model proses bisnis level 0–2, penilaian kebutuhan SOP, penyusunan 21 dokumen SOP, serta proses verifikasi bersama Kepala UPA Bahasa. Hasil penelitian menunjukkan telah terjadi perbaikan signifikan dalam dokumentasi dan struktur SOP, ditandai dengan penambahan langkah proses, kejelasan pelaksana, pemisahan tahapan pengajuan-disposisi, penambahan kelengkapan dokumen pendukung, dan kejelasan distribusi output. Penelitian ini menghasilkan 26 model proses bisnis (5 level 0–1, dan 21 level 2) dan 21 dokumen SOP baru yang telah diverifikasi. Luaran ini diharapkan menjadi acuan resmi dalam mendukung kegiatan operasional UPA Bahasa secara efektif, efisien, dan konsisten dalam kerangka transformasi menuju BLU. Rekomendasi lanjutan berupa evaluasi berkala dan pembaruan SOP diusulkan dilakukan minimal setiap tahun untuk memastikan kesesuaian terhadap dinamika organisasi dan regulasi yang berlaku.

Kata kunci : Badan Layanan Umum, Proses Bisnis, Standar Operasional Prosedur, Transformasi Kelembagaan, UPA Bahasa.

www.itk.ac.id