

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan kerangka penelitian. Dari penjelasan bab ini, pembaca diharapkan dapat memahami permasalahan, gambaran penelitian dan penyelesaian masalah pada penelitian ini.

#### **1.1 Latar belakang**

Di masa perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut pertukaran informasi untuk menjadi lebih efisien. Penyampaian informasi yang berkualitas harus dimiliki oleh setiap perusahaan maupun instansi. Hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan pada instansi atau perusahaan tersebut dapat meningkat. Penyampaian informasi yang baik dapat dicapai dengan koordinasi yang baik pada setiap elemen di instansi tersebut. Hal tersebut dikarenakan dalam suatu instansi terdapat beberapa proses bisnis yang berkaitan satu dan yang lainnya. Proses bisnis yang telah berjalan dengan baik dapat memberikan peningkatan pada kualitas informasi yang ada (Chandra & Hadi, 2017). Selain itu, penggunaan SOP AP juga dibutuhkan pada organisasi untuk menjadi acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Seperti yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB RI) Nomor 35 Tahun 2012 yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi. SOP juga menjadi alat penilaian kinerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural (Hasiara, Sudarlan, & Diah, 2019).

Di samping kebutuhan dokumen SOP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik juga mengeluarkan peraturan menteri terkait dengan proses bisnis yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintahan yang mendorong setiap

pemerintah daerah untuk menyusun proses bisnisnya. Hal ini juga merupakan bentuk upaya mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasinya. (KEMENPANRB RI, 2018).

Menyikapi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN RB RI) Nomor 35 Tahun 2012, lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga mengeluarkan peraturan tentang Standar Operasional prosedur di Lingkungan Kementerian pemuda dan Olahraga yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 3 Tahun 2019. Hal ini dilakukan dalam memberikan himbauan kepada lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga untuk memiliki SOP agar dapat mencapai reformasi birokrasi. (KEMENPORA RI, 2019)

Demikian juga dengan Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata yang ada di Kota Balikpapan dirasa perlu untuk melakukan upaya dalam menciptakan reformasi birokrasi khususnya dalam program penataan tata laksana tugas dan fungsi pada unit kerja dilingkungkannya. Berbagai macam pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat dalam bidang kepemudaan, olahraga dan pariwisata adalah salah satu dari peran yang diwujudkannyatakan sebagai abdi msyarakat. Oleh sebab itu, perlu adanya transparansi dan standardisasi pelayanan. (KEMENPORA RI, 2019)

Perwujudan dari pelayanan yang transparan dan terstandar dapat dinyatakan dengan melakukan penyusunan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan yang ada di DPOP Kota Balikpapan. Untuk mempermudah penyusunannya, maka perlu ditetapkan prosedur dari setiap layanan yang dilaksanakan. Dari prosedur tersebut maka dapat ditetapkan sebuah prosedur baku yang kemudian akan disusun menjadi dokumen SOP. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasubbag. Program dan Keuangan DPOP Kota Balikpapan, telah memiliki 15 dokumen SOP, seperti SOP Pemilihan Duta Pariwisata, SOP Surat Menyurat, SOP Pembagian Bonus Atlet dan Pelatih, SOP Retribusi Sarana Olahraga, dan lain sebagainya. Namun dokumen SOP yang ada berasal dari 2015 sehingga harus dilakukan perbaruan. Hal ini dikarenakan SOP harus dievaluasi setidaknya setahun sekali. Selain itu, DPOP sendiri belum memiliki dokumentasi proses bisnis. Tidak adanya pemetaan proses bisnis dan SOP yang terbaharui membuat pegawai yang ada di DPOP Kota

Balikpapan melakukan kegiatan dan proses yang ada berdasarkan ingatan dan pengalaman sehingga, dalam pelaksanaannya banyak kegiatan yang terlewat dan harus dilakukan pengulangan sebagaimana mestinya. Kurangnya SDM yang menguasai pemetaan proses bisnis dan evaluasi terhadap SOP menjadi salah satu faktor mengapa penelitian dilakukan. Pemetaan proses bisnis yang dilakukan juga dapat menjadi dasar dalam penyusunan SOP, karena proses yang didokumentasikan di dalam SOP AP disusun berdasarkan proses bisnis yang telah dipetakan sebelumnya.

Sehingga pada penelitian ini dilakukan pemetaan proses bisnis dan penyusunan dokumen SOP AP pada DPOP Kota Balikpapan sebanyak 31 proses yang terdiri dari 15 proses lama yang dievaluasi menggunakan *value-added analysis* sehingga menghasilkan *to-be process* dan 16 proses baru yang belum pernah dimodelkan ataupun didokumentasikan. Dengan metode yang digunakan adalah berdasarkan PERMENPAN RB RI Nomor 19 Tahun 2018 dan PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 serta notasi yang digunakan dalam proses bisnis mangacu pada *Business Process Model Notation (BPMN)* dan notasi yang digunakan pada SOP AP adalah *flowcharts*. Di mana dalam pengumpulan datanya dilakukan berdasarkan wawancara dan studi literatur terhadap penelitian terkait serta dokumen SOP AP yang telah ada. Sehingga, dari penelitian ini dihasilkan dokumen proses bisnis dan dokumen SOP AP.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disusun rumusan permasalahan yang akan diselesaikan melalui penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana memodelkan dan memetakan proses bisnis pada DPOP Kota Balikpapan yang sesuai dengan Permenpan RB RI Nomor 19 Tahun 2018?
2. Bagaimana menyusun SOP AP pada DPOP Kota Balikpapan yang sesuai dengan pedoman Permenpan RB RI Nomor 35 Tahun 2012?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Memodelkan dan memetakan proses bisnis pada DPOP Kota Balikpapan yang sesuai dengan Permenpan RB RI Nomor 19 Tahun 2018.
2. Menyusun SOP AP pada DPOP Kota Balikpapan yang sesuai dengan Permenpan RB RI Nomor 35 Tahun 2012.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi DPOP Kota Balikpapan, model proses bisnis yang dimodelkan dan SOP-AP yang disusun dapat digunakan sebagai acuan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan pada DPOP Kota Balikpapan.

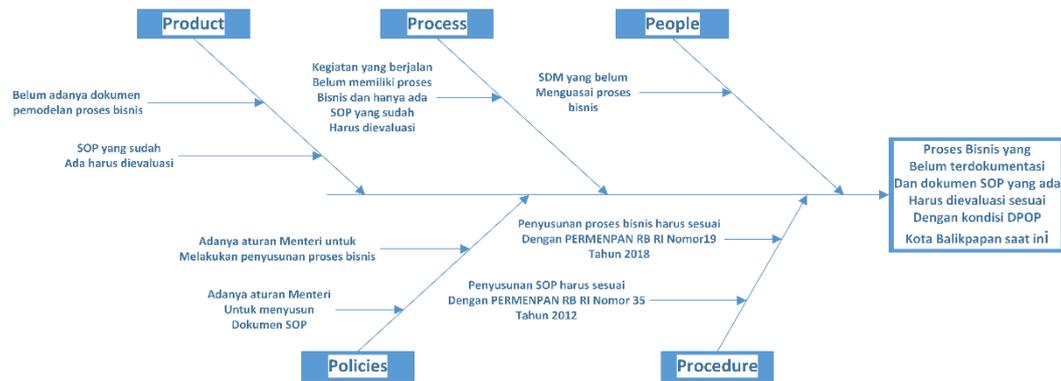
#### **1.5 Batasan Masalah**

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Tahapan yang dilaksanakan dalam permodelan bisnis pada penelitian ini terbatas pada pengesahan dokumen SOP dan proses bisnis tidak sampai implementasi..
2. Permodelan proses bisnis pada DPOP Kota Balikpapan menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)* .
3. Penyusunan SOP AP pada DPOP Kota Balikpapan menggunakan *flowchart*.

#### **1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Kerangka pemikiran penelitian ditunjukkan pada diagram *fishbone* yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. Diagram *fishbone* menjelaskan sebab dari diperlukannya permodelan proses bisnis dan penyusunan SOP pada DPOP Kota Balikpapan.



**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat 5 hal yang menjadi patokan dalam mengidentifikasi penyebab dilakukannya penelitian ini, yaitu *product*, *policies*, *process*, *procedure*, dan *people*. Pada faktor *product* belum adanya dokumen permodelan proses bisnis yang menjadi landasan dalam menjalankan kegiatan di DPOP Kota Balikpapan. Selain itu juga, SOP yang telah berasal dari tahun 2010 harus dievaluasi sesuai dengan ketentuan dari Permenpan RB RI nomor 35 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa evaluasi setidaknya harus dilaksanakan sekali dalam setahun.

Untuk kategori *policies* dipicu oleh adanya aturan dari Permenpan RB Nomor 19 Tahun 2018 yang menginstruksikan instansi pemerintahan untuk melakukan penyusunan proses bisnis di lingkungan kerjanya. Serta adanya aturan dalam Permenpan RB RI Nomor 35 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa setiap instansi pemerintahan wajib untuk menyusun SOP, baik itu di lingkungan pemerintahan daerah maupun pusat.

Untuk faktor dari *process* disebabkan oleh kegiatan yang berjalan memiliki model proses bisnis untuk menjadi acuan dalam pelaksanaannya dan hanya ada SOP yang sudah harus dievaluasi. Sehingga model baku yang menjadi acuan saat ini tidak lagi sesuai dengan proses yang dijalankan.

Untuk faktor dari *procedure* disebabkan oleh adanya aturan dari Permenpan RB RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah yang menjadi acuan dalam memetakan dan menyusun dokumen dari proses bisnis di DPOP Kota Balikpapan. Dan adanya Permenpan RB RI Nomor 35 tahun 2012 yang mengatur tentang penyusunan dari dokumen SOP di lingkungan instansi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah.

Untuk faktor *people* disebabkan oleh SDM yang belum menguasai model proses bisnis sehingga tidak ada SDM di DPOP Kota Balikpapan yang dapat melakukan pemetaan dan melakukan penyusunan dokumen proses bisnis sesuai anjuran dari Permenpan RB RI.

Dari kelima kategori sebab tersebut, dapat dilihat dampaknya adalah proses bisnis yang belum terdokumentasi dan dokumen SOP yang harus dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi DPOP Kota Balikpapan saat ini. Sehingga perlu dilakukan pemodelan proses bisnis dan evaluasi serta penyusunan SOP yang dapat menjadi acuan di DPOP Kota Balikpapan dalam menjalankan tugas dan tujuannya.



[www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)