



Penyusunan Model Proses Pelayanan Publik pada Bidang Pternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau (Studi Kasus Layanan Perizinan)

Aditya Rachmadi¹, Hana Attaumi², Yusi Tyroni Mursityo³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: rachmadi.aditya@ub.ac.id¹, hanaattaumi@student.ub.ac.id², yusi_tyro@ub.ac.id³

Abstrak

Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau merupakan instansi pembantu kegiatan pemerintah yang memiliki tanggung jawab terhadap kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Pertanian dan Peternakan. Permasalahan didalam layanan publik pada Dinas Pertanian terutama di Bidang Peternakan adalah belum jelasnya proses yang terjadi didalam Bidang Peternakan karena masih berbentuk deskripsi sehingga rawan terjadi kesalahan pemahaman dari masyarakat tentang aturan dan ketentuan dalam pengurusan perizinan usaha di bidang peternakan. Berdasarkan permasalahan ini maka dibutuhkan sebuah dokumentasi proses yang menjelaskan dengan detil langkah-langkah didalam aktifitas perizinan di Bidang Peternakan. Selain itu dokumen proses ini juga harus disertai dengan keterangan tentang lingkup dari pelaksanaan proses bisnis yang terjadi di organisasi. Dokumen ini dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan teknik kegiatan didalam Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau. Dokumen proses disusun dengan terlebih dahulu mendefinisikan peran dan tanggung jawab dari tiap stakeholder, mendefinisikan tingkat abstraksi dari proses yang terjadi di organisasi berdasarkan model organisasi, informasi dan data, serta fungsi bisnis. Berdasarkan dua tahapan ini kemudian disusun model proses yang merepresentasikan pola pelayanan perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau.

Kata kunci: Proses Bisnis, Model Proses, BPMN, Fungsi Bisnis, Dekomposisi Proses Bisnis

Abstract

The Pulang Pisau Department of Agriculture Office is a government support agency responsible for decentralization and deconcentration in the field of Agriculture and Animal Husbandry. The problem in public services at the Department of Agriculture, especially in the Animal Husbandry Sector, is the unclear process that occurs in the Animal Husbandry Sector because it is still in the form of a description so that it is prone to misunderstanding by the public about the rules and regulations in managing business licensing in the livestock sector. Based on this problem, a process documentation is needed that describes in detail the steps in the licensing activity in the Animal Husbandry Sector. In addition, this process document must also be equipped with a description of the scope of the implementation of business processes that occur in the organization. This document can be used as a reference in the implementation of technical activities in the Livestock Sector of the Pulang Pisau Regency Agriculture Office. The preparation process is determined by first defining the roles and responsibilities of each stakeholder, defining the level of abstraction of the processes that occur in the organization based on the organizational model, information and data, and business functions. Based on these two stages, a process model that represents the pattern of licensing services in the Animal Husbandry Department of Pulang Pisau Regency is developed

Keywords: *Business Processes, Process Model, BPMN, Business Function, Business Process Decomposition*

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pulang Pisau Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pulang Pisau Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau merupakan Unit Kerja Eselon II yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Pulang Pisau melalui Sekretaris Daerah yang memiliki tugas melakukan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Pertanian dan Peternakan. Berdasarkan Peraturan Bupati Pulang Pisau Nomor : 52 Tahun 2016 tanggal 27 Desember 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau, Susunan dan Struktur Organisasi Dinas Pertanian terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, dan terdapat 6 bidang yaitu Bidang Prasarana dan Sarana, Bidang Tanaman

Pangan, Bidang Hortikultura, Bidang Perkebunan, Bidang Peternakan dan kesehatan Hewan dan Bidang Penyuluhan.

Melalui data yang didapat dari kegiatan wawancara dengan Sekretaris Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau pada Januari 2019 serta melalui kajian terhadap teori proses bisnis, dapat disimpulkan terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada pelaksanaan proses di layanan perizinan pada Bidang Peternakan Kabupaten Pulang Pisau. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan permasalahan yang terdapat pada Bidang Peternakan terutama pada layanan perizinan. Terdapat proses layanan yang belum dilakukan pemutakhiran melalui implementasi teknologi terutama pada layanan perizinan sehingga dikhawatirkan kualitas pelayanan pemerintah akan stagnan (tidak mengalami peningkatan) (Vassilakis, et al. 2004), akuntabilitas birokrasi yang dipertanyakan (Eyob, 2004), serta kurang transparan (Eyob, 2004) (Tran, 2004) (Wescott, 2005) (Iyer, et al. 2006), sehingga akan mengakibatkan pengambilan keputusan yang dilakukan di lingkungan pemerintahan tidak dapat akurat dan tepat (Holden and Millett 2005). Permasalahan kedua adalah representasi model proses hanya ada dalam bentuk lisan serta teks, organisasi belum memiliki representasi model proses dalam bentuk grafis sehingga deskripsi teks ini akan mudah disalahartikan karena ambiguitas yang melekat pada informasi dalam bentuk teks (Marlon, et al. 2017). Permasalahan ketiga adalah ketidak jelasan status pelayanan dimana pemohon harus berulang kali datang ke kantor untuk menanyakan kejelasan status pelayanan perizinan. Hal ini berkaitan dengan prinsip good governance yaitu responsiveness dan transparency.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 12 Tahun 2011 evaluasi dapat diperoleh dari

masuk internal maupun laporan dari masyarakat atau pemangku kepentingan eksternal lainnya guna meningkatkan kualitas proses bisnis yang lebih efektif, efisien dan adaptif. Proses bisnis sendiri adalah serangkaian aktivitas yang dilkerjakan dengan saling berkoordinasi terhadap lingkungan suatu organisasi dan teknisnya yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan bisnis yang di tentukan (Weske, 2012), dijelaskan lebih lanjut bahwa batasan ini dapat disebut juga sebagai aturan yang menjadi koridor dari pelaksanaan proses, dijelaskan juga bahwa model proses bisnis merupakan artefak utama dalam mengimplementasikan proses bisnis di organisasi. Dengan proses bisnis yang baik maka akan membuat seluruh kegiatan berjalan menjadi semakin cepat, efektif dan efisien guna membuat suatu organisasi mencapai tujuan-tujuan yang telah direncanakan. Peta proses menurut Permenpan No 19 Tahun 2018 adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan. Melalui model proses bisnis selanjutnya organisasi akan dapat melakukan konfigurasi terhadap proses yang ada serta menjadi tolak ukur bahwa setiap pelaksanaan proses bisnis telah dieksekusi sesuai dengan model proses bisnis. Berdasarkan Marlon Dumas, model proses bisnis digunakan sebagai alat komunikasi antara tiap stakeholder yang berperan langsung dalam pelaksanaan proses. Tiga definisi ini menunjuk pada satu artefak yang sama yang disebutkan dalam peraturan Menteri PAN RB sebagai peta proses. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aturan permenpan nomor 19 Tahun 2018 tentang penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintahan sebenarnya membahas tentang perlunya model proses bisnis untuk disusun dalam instansi pemerintahan.

Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

Bidang Peternakan adalah instansi di bawah Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau didalam pemerintah Kabupaten Pulang Pisau yang bertujuan melayani masyarakat secara profesional dalam penyusunan kebijakan di bidang benih/bibit, produksi, peternakan dan kesehatan hewan, perlindungan serta pengolahan dan pemasaran hasil di bidang peternakan.

Layanan Perizinan

Layanan perizinan merupakan pelayanan publik yang dijalankan oleh Bidang Peternakan di Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau. Pengurusan perizinan ini meliputi dua hal yaitu izin usaha dan izin komersial atau operasional. Izin usaha sendiri meliputi izin usaha peternakan dan pendaftaran usaha peternakan. Sedangkan izin komersial yang berkaitan dengan bidang peternakan meliputi:

1. Izin pemasukan dan pengeluaran benih/bibit ternak;
2. Izin pemasukan dan pengeluaran sumber daya genetik;
3. Izin pemasukan dan pengeluaran bahan pakan asal hewan dan tumbuhan;
4. Izin pemasukan dan pengeluaran obat hewan;
5. Izin pemasukan dan pengeluaran produk hewan;
6. Rekomendasi pemasukan dan pengeluaran ternak ruminansia dan babi;
7. Pendaftaran pakan ternak; dan
8. Pendaftaran/registrasi obat hewan;

RACI Chart

RACI Chart merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk mendefinisikan tugas dan wewenang dari tiap fungsi terhadap kegiatan

aktual dalam organisasi. RACI *Chart* secara umum direpresentasikan melalui bentuk tabel yang dapat digunakan untuk menentukan responden yang memiliki peran sebagai penanggung jawab (*accountable*), pelaksana (*responsible*), konsultasi (*consulted*), dan penerima informasi (*informed*). Melalui penentuan peran inilah dapat ditentukan partisipan yang berperan serta aktif dalam setiap kegiatan layanan publik.

Pemodelan Proses Bisnis

Proses bisnis adalah suatu elemen dalam organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap aktifitas yang berjalan, memahami keterkaitan antar aktifitas didalam organisasi maupun antar organisasi, menjadi dasar dalam melaksanakan kolaborasi efektif antara sumber daya dan pegawai di organisasi. Harapan dari pengelolaan proses bisnis yang baik akan dapat memberikan manfaat bagi organisasi terutama dalam mencapai tujuan bisnis dengan efektif dan lebih efisien (Bizagi 2016).

Abstraksi Vertikal Proses Bisnis

Konsep abstraksi digunakan untuk memahami kompleksitas dalam manajemen proses bisnis. Selain itu konsep abstraksi penting untuk melengkapi unsur-unsur pembentuk dari model proses (seperti data dan informasi, tanggung jawab, pihak pelaksana, dsb.). Konsep abstraksi proses bisnis dibagi menjadi tiga jenis abstraksi yaitu abstraksi horizontal, vertikal dan dekomposisi proses bisnis.

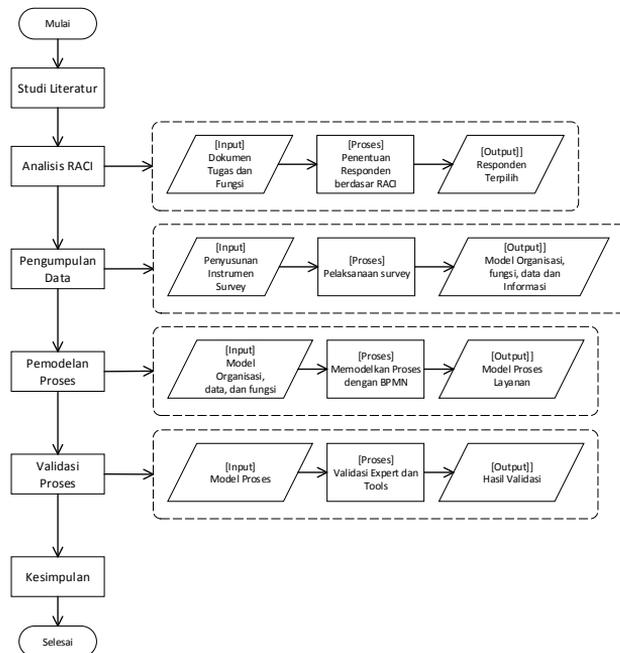
Dekomposisi Proses Bisnis

Dekomposisi proses bisnis mendefinisikan suatu cara yang dapat digunakan untuk membuat representasi lebih detil dari suatu fungsi bisnis didalam organisasi. Melalui dekomposisi proses bisnis, fungsi bisnis

haruslah diidentifikasi terlebih dahulu untuk mengetahui fokus kegiatan dari organisasi.

B. METODE

Metodologi Penelitian mengacu pada metodologi penelitian kualitatif dari referensi berbentuk buku yaitu *Scientific Research in Information Systems* yang ditulis oleh Jan Recker (2013). Sehingga alur pengerjaan dapat didefinisikan seperti yang tertera di Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Studi Literatur

Tahapan awal dalam pelaksanaan penelitian adalah melakukan studi literatur. Literatur yang digunakan meliputi literatur yang membahas tentang aturan-aturan dalam konteks kegiatan perizinan pada bidang peternakan yang bersifat mengikat di tingkat kementerian, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten. Selain itu juga dikumpulkan literatur

yang membahas teori-teori dalam proses bisnis dan juga referensi dari penerapan pemodelan proses bisnis di dalam organisasi.

Analisis RACI Chart

RACI merupakan alat analisis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi peran dan tanggungjawab dari sumber daya manusia didalam organisasi terhadap proses bisnis yang berjalan. Melalui analisis RACI yang kemudian direpresentasikan kedalam bentuk tabel maka akan dapat ditentukan responden yang menjadi narasumber dalam pelaksanaan ekstraksi atau pengumpulan data. Referensi yang digunakan untuk menentukan peran dan tanggungjawab didalam RACI adalah Peraturan Bupati Pulang Pisau Nomor : 52 Tahun 2016 tanggal 27 Desember 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau.

Pengumpulan Data

Berdasarkan responden yang dipilih melalui analisis RACI kemudian akan dilaksanakan pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi secara langsung dengan memantau kegiatan perizinan yang dilaksanakan dari bulan Januari 2019 sampai bulan April 2019, serta melalui penelaahan dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan perizinan peternakan di Kabupaten Pulang Pisau.

Pemodelan Proses

Hasil pengumpulan data kemudian akan disusun dengan menggunakan kaidah yang terdapat dalam pemodelan proses bisnis yang selanjutnya dilakukan pemodelan dengan menggunakan teknik pemodelan BPMN.

Validasi Model Proses

Validasi dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat kesesuaian antara model proses yang telah disusun dengan kaidah penulisan model

proses bisnis menurut BPMN. Kegiatan validasi dilakukan dua kali, yang pertama dengan bantuan aplikasi Bizagi Modeler yang dapat digunakan untuk memodelkan proses dan mengevaluasi kesesuaian antara model dengan aturan pemodelan di BPMN. Kedua dengan mengkonsultasikan hasil pemodelan kepada expert sehingga dapat diketahui kesesuaian antara model yang dibangun dengan keadaan aktual di organisasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis RACI Chart

Tabel 1 merepresentasikan tanggungjawab dari tiap stakeholder yang berperan dalam proses pelayanan perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau. Tabel 1 didapatkan melalui hasil analisis dengan menggunakan RACI serta berbasis aturan yang dikeluarkan Kabupaten Pulang Pisau tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian.

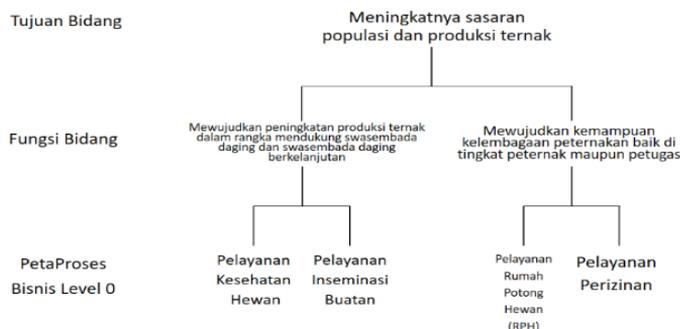
Tabel 1. Analisis RACI pada Layanan Perizinan Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

No	Stakeholder	Tugas dan Tanggung Jawab
1	Kepala Dinas (A, C, I)	Bertugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan pada sektor Pertanian dan Peternakan di Kabupaten Pulang Pisau.
2	Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan (R)	Mengelola dan melaksanakan pelayanan kesehatan hewan dan pencegahan serta penanggulangan penyakit hewan menular untuk menopang upaya peningkatan produksi dan produktivitas peternakan serta terwujudnya pengawasan dan keamanan terhadap masyarakat veteriner. Mengelola dan melaksanakan kegiatan peningkatan produksi melalui pengelolaan kawasan SDA petani dan SDM peternakan, penerapan teknologi, rekayasa sosial ekonomi maupun pengaturan penyebaran dan pengembangan potensi peternakan.
3	Bidang Peternakan (R)	Mengelola dan melaksanakan kegiatan peningkatan produksi melalui pengelolaan kawasan SDA petani dan SDM peternakan, penerapan teknologi, rekayasa sosial ekonomi maupun pengaturan penyebaran dan pengembangan potensi peternakan.

No	Stakeholder	Tugas dan Tanggung Jawab
4	Pemohon (R)	Pemohon merupakan stakeholder didalam proses bisnis layanan perizinan yang melakukan permohonan pembuatan perizinan usaha dalam bidang peternakan.
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (C, I)	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu.

Fungsi Bisnis pada Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data pada responden yang telah terpilih untuk mendapatkan informasi tentang layanan pokok dalam Bidang Peternakan. Gambar 2 merupakan model yang disusun dari hasil pengolahan data terkait fungsi-fungsi layanan di Bidang Peternakan. Diagram pada gambar 2 jika ditinjau lebih detil memiliki dua tingkatan proses. Pertama adalah fungsi bidang yang merepresentasikan layanan pokok yang dikelola oleh Bidang Peternakan. Kedua adalah Peta Proses Bisnis Level 0 yang mendefinisikan sub-layanan di dalam Bidang Peternakan. Melalui pemetaan pada Gambar 2 dapat disimpulkan bahwa setiap kegiatan layanan di Bidang Peternakan dilakukan dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi di Dinas secara keseluruhan.



Gambar 2. Kerangka Tingkatan Proses Bisnis di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

Layanan di Bidang peternakan dibagi menjadi tiga sub-layanan yang terdiri dari layanan pembibitan dan produksi; layanan kesehatan hewan; dan layanan kesmavet, pengolahan dan pemasaran. Tiap Seksi dibawah Bidang Peternakan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tiap sub-layanan. Sedangkan tiap sub-layanan memiliki kegiatan teknis pelayanan publik yang dapat dinikmati secara langsung oleh masyarakat yang memiliki keperluan di bidang peternakan mulai dari inseminasi buatan, pemeriksaan kesehatan hewan, layanan perizinan, dan rumah potong hewan. Gambar 3 mendefinisikan tingkat hirarki dari layanan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau.



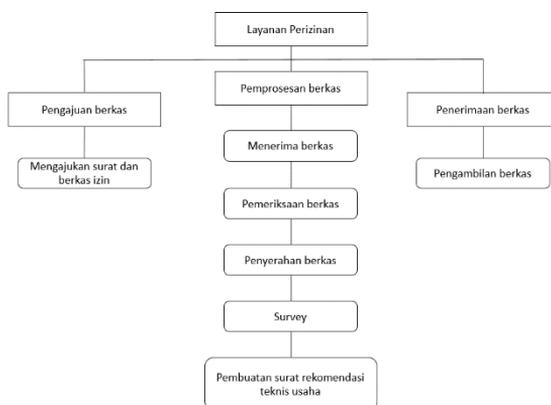
Gambar 3. Layanan Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

Melalui hasil observasi dan wawancara didapatkan kegiatan konkrit yang dilaksanakan oleh Bidang Peternakan didalam melaksanakan layanan perizinan. Kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara berurutan mulai dari:

1. Pengajuan berkas yang dilakukan dengan cara mengajukan surat dan berkas perizinan ke pihak yang mengurus pelayanan terpadu.
2. Pemrosesan berkas yang dilaksanakan melalui 5 (lima) langkah yaitu

- a. Penerimaan berkas oleh pihak pengurus pelayanan terpadu di Kabupaten Pulang Pisau.
 - b. Pemeriksaan berkas apakah telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
 - c. Penyerahan berkas ke Dinas Pertanian khususnya kepada Bidang Peternakan.
 - d. Survey oleh petugas dengan langsung mendatangi pemohon untuk meninjau kelayakan pemohon sebagai persyaratan dalam kepengurusan perizinan.
 - e. Pembuatan surat rekomendasi teknis usaha.
3. Serah Terima Berkas Rekomendasi Izin Usaha yang dikeluarkan oleh Dinas Pertanian kepada Pemohon.

Gambar 4 merupakan diagram yang dapat menjelaskan urutan kegiatan dalam pengurusan perizinan usaha di bidang Peternakan pada Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau.



Gambar 4. Dekomposisi Fungsional Layanan Perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

Kegiatan yang telah teridentifikasi kemudian dimodelkan kedalam sebuah model proses dengan alat bantu yaitu aplikasi Bizagi Modeler.

Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau untuk melihat kesesuaian antara proses didalam model dengan keadaan aktual. Melalui validasi pada pihak *expert* pertama dinyatakan bahwa model telah sesuai dengan keadaan aktual di organisasi. *Expert* dipilih dari ahli di bidang manajemen dan perbaikan proses bisnis dari Universitas Brawijaya. Berdasarkan hasil validasi oleh *expert* dibutuhkan untuk penyusunan tabel yang dapat mendeskripsikan secara detil proses yang terjadi didalam pelayanan perizinan di bidang peternakan, selain itu didefinisikan ukuran waktu, jenis dari tiap *task*, serta dokumen yang dihasilkan dalam proses bisnis. Tabel 2 merupakan deskripsi detil dari proses perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau.

Tabel 2. Deskripsi Aktifitas Proses Perizinan Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1	Pemohon	Melakukan registrasi online pada web OSS (<i>One Single Submission</i>)	Pemohon izin usaha melakukan pengajuan melalui <i>One Single Submission</i>	Data registrasi izin usaha	2-5 menit	User task
2	Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Memproses registrasi	Melakukan pemrosesan data pemohon izin usaha dari registrasi yang dilakukan sebelumnya	Data registrasi pemohon izin usaha	2-5 menit	User Task
3	Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Memberikan akses ke tahap selanjutnya	Menyimpan data pemohon dan melanjutkan akses ke tahap selanjutnya	Data registrasi pemohon izin usaha	2-3 menit	User Task

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
4	Pemohon	Melakukan registrasi legalitas	Pemohon mengisi registrasi legalitas izin usaha melalui <i>One Single Submission</i>	Data registrasi legalitas	2-5 menit	User Task
5	Pemohon	Melengkapi data legalitas	Pemohon melengkapi registrasi legalitas izin usaha melalui <i>One Single Submission</i>	Data registrasi legalitas	2-5 menit	User Task
...
23	Pemohon	Menerima Izin via web	Mendapatkan surat rekomendasi izin usaha melalui web OSS (<i>One Single Submission</i>)	Data rekomendasi izin usaha telah disetujui	5 menit	User Task
24	Pemohon	Meminta berkas rekomendasi izin usaha	Mengambil surat dan berkas rekomendasi teknis usaha ke Dinas Pertanian	Surat dan berkas rekomendasi teknis usaha	1-6 hari	Manual Task
25	Petugas Dinas	Memberikan berkas rekomendasi izin usaha	Memberikan surat dan berkas rekomendasi izin usaha yang telah disetujui	Surat dan berkas rekomendasi teknis usaha	1-6 hari	Manual Task
26	Tim Survey Bidang	Mengembalikan berkas	Mengembalikan berkas karena hasil survey belum	Surat Rekomendasi Teknis dan	1-6 hari	Manual Task

No	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang Dihasilkan	Waktu	Tipe Task
	Peternakan		memenuhi penilaian	kelengkapan berkas		
27	Pemohon	Mengambil Pengembalian Berkas	Mengambil berkas pengajuan yang ditolak untuk diajukan lagi hingga memenuhi persyaratan	Berkas pengajuan	1-6 hari	Manual Task

PEMBAHASAN

Berbasis hasil dari pemodelan serta penyusunan keterangan yang lebih mendetil sebagai data pelengkap dari proses bisnis, selanjutnya dilakukan analisis untuk menentukan total waktu dari tiap kegiatan/ *task*, selain itu dilakukan analisis terhadap persentase aktifitas dengan jenis *User* serta *Manual task*. *User task* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh operator didalam organisasi yang kegiatannya dibantu dengan sebuah sistem. Sedangkan *manual task* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh partisipan didalam proses bisnis yang dilakukan tanpa campur tangan sebuah sistem atau aplikasi.

Jika ditinjau dari aktifitas yang dilaksanakan dalam melakukan koordinasi organisasi maupun antar organisasi pada proses perizinan di Bidang Peternakan maka didapatkan kesimpulan yaitu 57.14% dari seluruh kegiatan dilakukan secara manual, sedangkan 42.86% dari kegiatan dilakukan dengan bantuan sistem atau aplikasi. Melalui data ini didapatkan kesimpulan bahwa 42.86% dari kegiatan dibantu dengan menggunakan sistem atau aplikasi. Namun, jika dilihat dengan lebih detil maka terlihat bahwa aplikasi ini justru diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertanggungjawab dalam kegiatan administrasi untuk menerima permintaan dari pemohon dan meneruskan ke Bidang Peternakan untuk diproses sampai izin diserahterimakan kepada pemohon. Terlihat bahwa bidang peternakan belum menggunakan sistem informasi atau aplikasi untuk mengelola proses perizinan dan hal ini dikhawatirkan akan menimbulkan kesulitan terutama lamanya respon, dan kemungkinan terjadi kesalahpahaman pada saat dilakukan koordinasi antar bidang.

Sedangkan jika ditinjau dari waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian proses bisnis maka dapat disimpulkan bahwa waktu minimum penyelesaian proses dihitung selama 10.415 menit atau 173,58 jam dan jika dikonversi menjadi hari menjadi 7,23 hari. Sedangkan waktu maksimum penyelesaian proses bisnis perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau didapatkan perhitungan selama 60.843 menit atau 1.014,05 jam dan jika dihitung dalam ukuran hari mencapai 42,25 hari atau 1 bulan lebih 12,25 hari. Waktu paling lama dalam pelaksanaan proses dilakukan pada saat survey yang membutuhkan waktu antara 1 – 6 hari. Jika dicermati dengan lebih detil maka terlihat rentang yang cukup jauh antara durasi waktu minimum dan maksimum dari penyelesaian proses perizinan yaitu 35,02 hari atau satu bulan lebih lima hari. Rentang waktu yang jauh ini dapat menimbulkan pertanyaan yang selanjutnya mungkin menimbulkan keengganan dari pihak pemohon perizinan dalam mengurus izin jika Dinas Pertanian tidak memberikan keterangan yang lebih detil tentang alasan dibalik lamanya waktu penyelesaian perizinan.

Tabel 3. Hasil Analisis Proses Perizinan Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau

No. Task	Waktu Minimum (menit)	Waktu Maksimum (menit)	Durasi Waktu	Jenis Task	User Task	Manual Task
1	2	5	2-5 menit	User	√	x
2	2	5	2-5 menit	User	√	x
3	2	3	2-3 menit	User	√	x
4	2	5	2-5 menit	User	√	x
5	2	5	2-5 menit	User	√	x
6	2	5	2-5 menit	User	√	x
7	2	5	2-5 menit	User	√	x
8	2	5	2-5 menit	User	√	x
9	2	5	2-5 menit	User	√	x
10	2	5	2-5 menit	User	√	x
11	15	15	15 menit	Manual	x	√
12	15	15	15 menit	Manual	x	√
13	15	15	15 menit	Manual	x	√
14	10	10	10 menit	Manual	x	√
15	10	10	10 menit	Manual	x	√
16	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
17	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
18	60	60	60 menit	Manual	x	√
19	60	60	60 menit	Manual	x	√
20	60	60	60 menit	Manual	x	√
21	60	60	60 menit	Manual	x	√
22	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
23	5	5	5 meniti	User	√	x
24	5	5	5 menit	User	√	x
25	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
26	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
27	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
28	1440	8640	1-6 hari	Manual	x	√
Menit	10415	60843	Total		12	16
Jam	173,58	1014,05	Persentase		42,86	57,14
Hari	7,23	42,25				

D. PENUTUP

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pemodelan terhadap layanan perizinan di Bidang Peternakan Dinas Pertanian Kabupaten Pulang Pisau maka didapatkan kesimpulan berikut.

1. Model proses layanan perizinan disusun dengan terlebih dahulu mendefinisikan fungsi, layanan, sub-layanan, serta aktifitas teknis yang terjadi dalam organisasi. Empat tingkat abstraksi proses bisnis dimodelkan kedalam abstraksi proses tingkat 0 dan fungsi bisnis yang kemudian dijabarkan kedalam bentuk yang lebih detil melalui pemodelan proses dengan menggunakan BPMN.
2. Bizagi Modeler digunakan sebagai alat bantu untuk memodelkan dan melakukan validasi terhadap model proses yang telah disusun. Aktifitas validasi ditujukan untuk melihat kesesuaian proses bisnis yang telah disusun dengan kaidah pemodelan BPMN.

Hasil perhitungan waktu dari proses bisnis menunjukkan waktu minimum pelaksanaan layanan mencapai 7,23 hari kerja sedangkan waktu maksimum layanan perizinan mencapai 42,25 hari kerja.

Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada beberapa hal, diantaranya adalah:

1. Perlu untuk dilakukan pemodelan pada layanan lain didalam Dinas Pertanian Kabupaten Pualng Pisau untuk melihat adanya interaksi antar layanan di bidang yang berbeda.
2. Perlu dilakukan pemodelan terhadap layanan diluar Dinas Pertanian yang tentunya terhubung kedalam layanan didalam Dinas Pertanian untuk memahami pola interaksi antara OPD dalam Kabupaten Pulang Pisau.
3. Penerapan teknik GORE (Goal Oriented Requirement Engineering) berbasis proses bisnis yang dimodelkan dengan BPMN untuk mengidentifikasi solusi dari organisasi melalui penerapan sistem informasi/aplikasi.

Mendefinisikan risiko yang dapat terjadi dari pelaksanaan proses bisnis melalui kegiatan analisis kualitatif maupun kuantitatif berdasarkan model proses yang telah disusun.

DAFTAR PUSTAKA

- Bizagi. (2016). *Bizagi User Guide*. [online]. Tersedia di: <http://help.bizagi.com>
- Eyob, E. (2004). E-government: breaking the frontiers of inefficiencies in the public sector. *Electronic Government*, Vol. 1, No. 1, pp. 107-114.
- Holden, S. H., and L. I. Millett. (2005). Authentication, Privacy, and the Federal e-Government. *The Information Society*, Vol. 21, pp.367-377.
- Marlon, Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling, dan Hajo A. Reijers. (2017). *Fundamentals of Business Process Management*. Berlin: Springer.
- Tran, M. T. (2004). Some pilots for development of e-government in Vietnam. Ho Chi Minh City: Proceesding of the second Conference on e-government Vietnam.
- Vassilakis, C., G. Lepouras, S. Rouvas, dan P. Georgiadis. (2004). Integrating e-government public transactional services into public authority workflows. *Electronic Government*, Vol. 1, No. 1, pp. 49-60.
- Wescott, C. G. (2005). E-government and the applications of technology to government services. *Asian Development Bank*, pp.1-31.
- Weske, Mathias. (2007). *Business Process Modeling Concepts, Methods, Technology*. Berlin: Springer.