

Pemodelan Proses Bisnis Pelayanan Aduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dengan Menggunakan *Business Process Model Notation* (BPMN)

**Andi Reza Perdanakusuma¹, Aditya Rachmadi²,
Muqorrobin Ghulam Muhammad³, Dhuha Rizky Ramadhan⁴,
Ilham Maulana Ubaidillah⁵**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

Email: andireza@ub.ac.id¹, rachmadi.aditya@ub.ac.id², robinghulam@student.ub.ac.id³,
dhuharizky@gmail.com⁴, ilham0802@gmail.com⁵

Abstrak

Teknologi Informasi pada masa saat ini sudah menjadi bagian penting dalam Industri, termasuk dalam sektor publik. Dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, masyarakat ingin mendapatkan pelayanan publik yang lebih cepat dan lebih mudah. Oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto menggunakan sebuah sistem pelaporan LAPOR SP4N dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, yaitu sebuah wadah untuk menampung aspirasi baik dalam bentuk aduan/keluhan, saran, pertanyaan dari masyarakat dalam satu tempat. Akan tetapi terdapat beberapa masalah pada proses penerapan sistem LAPOR SP4N ini seperti miskomunikasi antar OPD terkait hingga tidak ada proses pertanggung jawaban yang jelas untuk setiap pelayanan aduan yang masuk dari masyarakat. Oleh karena itu model proses bisnis yang jelas perlu dikembangkan agar menjadi pedoman untuk mengatur alur kerja dan tanggung jawab setiap pemangku kepentingan yang terlibat. Proses pendefinisian peran tiap pemangku kepentingan dapat menggunakan RACI-Chart yang dapat membantu mengetahui pembagian tugas serta tanggung jawab yang jelas pada layanan publik. Serta untuk pemodelan proses bisnisnya menggunakan BPMN sehingga dapat memetakan secara visual, memodelkan, dan mendokumentasikan proses bisnis secara baik.

Kata kunci: Diskominfo, Aduan, LAPOR SP4N, BPMN, RACI-Chart

Abstract

Information technology at this time has become an important part of industry, including in the public sector. With the development of information technology today, people want to get faster and easier public services. Therefore Dinas Komunikasi dan Informatika Mojokerto uses a LAPOR SP4N reporting system from the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia, which is a forum to accommodate aspirations in the form of complaints/complaints, suggestions, questions from the public in one place. However, there are several problems in the process of implementing the SP4N LAPOR system, such as miscommunication between related OPDs so that there is no clear accountability process for each complaint service that comes from the public. Therefore a clear business process model needs to be developed in order to become a guideline for regulating the workflow and responsibilities of each stakeholder involved. The process of defining the roles of each stakeholder can use the RACI-Chart which can help find out a clear division of tasks and responsibilities in public services. As well as for modeling business processes using BPMN so that it can visually map, model and document business processes properly.

Keywords: *Diskominfo, Complaint, SP4N LAPOR, BPMN, RACI-Chart*

A. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto mempunyai kewajiban dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, salah satunya membantu pemerintahan Kabupaten Mojokerto dalam menyediakan dan melayani aduan publik secara tepat waktu, dapat diakses melalui website www.lapor.go.id. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara interview diketahui bahwa dalam menjalankan proses pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto belum memiliki tata cara yang menjadi pedoman dalam prosesnya atau yang lebih dikenal sebagai Standard Operational Procedure (SOP). Standard Operational Procedure (SOP) merupakan pedoman yang berisi tentang prosedur yang ada dalam organisasi yang berguna untuk

memastikan bahwa setiap keputusan, langkah kerja, atau tindakan setiap anggota telah berjalan dengan efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Tambunan, 2013). Oleh karena itu ketidakadaan SOP akan membuat langkah kerja berjalan menjadi tidak sistematis. Sebelum membuat SOP, diperlukan adanya identifikasi dari proses bisnis pada pelayanan aduan publik yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.

BPMN dapat digunakan sebagai tools untuk menjelaskan bagaimana cara mendesain sebuah proses bisnis. BPMN juga dapat dikatakan sebagai teknik yang digunakan sebagai alat untuk memungkinkan semua pihak yang terlibat dalam proses bisnis bisa berkomunikasi dengan jelas, benar dan efisien (Hamidin & Hmidin, 2017). Proses bisnis akan didokumentasikan dengan menggunakan Business Process Model Notation (BPMN). Business Process Model Notation (BPMN) yaitu standar untuk menggambarkan proses bisnis yang dikeluarkan oleh Open Management Group (Object Management Group, 2011). Terdapat notasi BPMN yang digunakan untuk membangun alur model proses bisnis agar mudah dibaca, yang dapat dibagikan lintas organisasi. Pemodelan proses bisnis ini dilakukan pada pelayanan aduan publik saat ini. Kemudian dilakukan simulasi model proses bisnis saat ini untuk memodelkan proses bisnis, nantinya pemodelan proses bisnis saat ini akan menjadi pedoman untuk pembuatan Standard Operational Procedure (SOP) yang dapat digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.

DISKOMINFO Kota Mojokerto

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Mojokerto merupakan unsur pembantu Bupati Mojokerto yang mempunyai

kewajiban dalam menjalankan urusannya sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan pengaduan publik yang didalamnya terdapat aktifitas seperti penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan pengaduan publik melalui media tertentu (Pemerintah Kabupaten Mojokerto 2016). Umpan balik dari pelayanan publik diperlukan bagi pemerintah daerah sebagai bahan evaluasi yang harus disolusikan dengan tepat, serta dalam batasan waktu yang telah disepakati oleh penyedia layanan. Pelayanan pengaduan publik yang tepat waktu merupakan hal yang diinginkan oleh tiap penyedia layanan publik, sebab luaran dari pengaduan publik dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat sehingga kegagalan dalam menanggapi pengaduan akan menimbulkan persepsi negatif di masyarakat atas kinerja secara umum dari penyedia layanan. Sebaliknya, apabila layanan pengaduan publik dikelola dengan baik sehingga respon dapat dihasilkan tepat waktu dan tepat sasaran maka persepsi masyarakat atas layanan publik akan meningkat. Pelayanan pengaduan publik merupakan kegiatan yang tidak dapat dilakukan secara mandiri oleh satu penyedia layanan namun memerlukan penggabungan usaha dari Perangkat Daerah yang memiliki urusan sesuai dengan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Website www.lapor.go.id merupakan insiatif yang dicetuskan Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan tujuan mengelola pengaduan publik pada instansi pemerintahan. Website ini dibangun dengan tujuan agar aktifitas pengaduan publik dapat dilaksanakan secara tepat waktu dan tepat sasaran yang berdampak pada terpenuhinya tata pemerintahan di Lembaga pemerintahan maupun Pemerintahan Daerah. Terpenuhinya tata pemerintahan yang baik pada suatu daerah akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (BAPPENAS 2010).

LAPOR SP4N

LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.

LAPOR diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sekaligus interaksinya dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik.

Prosedur

Prosedur merupakan dokumen panduan bagi aparat penyedia layanan dalam melaksanakan kegiatan operasional. Prosedur sendiri merupakan dokumen operasional yang didalamnya terdapat alur pelaksanaan kegiatan berbentuk grafis yang bertujuan sebagai panduan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan (Cascarino 2007). Dokumen prosedur memiliki karakteristik berupa alur kegiatan yang digambarkan kedalam bentuk grafis, dan terdapat keterangan yang menjelaskan kewajiban dari pelaksana kegiatan operasional dalam organisasi. Dokumen prosedur didalamnya juga terdapat penjelasan teknis dari tiap langkah yang harus dipenuhi, serta memiliki batasan pelaksanaan pada tiap kegiatannya. Dokumen prosedur ini selanjutnya disebut dengan dokumen *Standard Operating Procedure* atau SOP (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2008). Alur kegiatan pada SOP menurut aturan yang disusun oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 21 Tahun 2018 digambarkan

kedalam sebuah bentuk grafis yang disebut model proses, model proses sendiri merupakan suatu alat yang digunakan untuk menyajikan abstraksi dari situasi di dunia nyata yang kompleks (van Rensburg 2011). Penggambaran model proses menjadikan alur kegiatan dalam organisasi lebih mudah untuk dipahami.

DISKOMINFO Kabupaten Mojokerto memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang komunikasi publik, informasi publik serta kemitraan. Salah satu penjabaran tugas dari DISKOMINFO adalah melakukan fasilitasi dan verifikasi pengaduan publik (Pemerintah Kabupaten Mojokerto 2016). Sistem LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Online Rakyat) digagas oleh pemerintah pusat dan bertujuan untuk menampung dan mengelola aspirasi dan pengaduan dari masyarakat secara online dengan harapan penanganan pengaduan dapat dilakukan tepat waktu.

Proses Bisnis

Proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang dilaksanakan secara berurutan sehingga menimbulkan nilai. Proses bisnis dapat direpresentasikan dalam bentuk grafis yang disebut dengan model proses atau model proses bisnis (Weske 2007). Model proses disusun melalui langkah dan penggunaan teknik tertentu sehingga dapat menggambarkan keadaan nyata dari proses yang terjadi di lapangan. Model data, organisasi, dan fungsi bisnis merupakan komponen yang perlu untuk diidentifikasi sebagai komponen penyusun dari model proses. Komponen-komponen ini akan menjadi informasi pelengkap sehingga model proses tidak hanya berakhir sebagai representasi grafis dari sebuah kegiatan namun dapat dianalisis lebih lanjut sehingga didapatkan kebutuhan yang kemudian dapat ditransformasikan menjadi sebuah aplikasi yang dapat mendukung layanan

(de Mendonça, et al. 2017). Keuntungan dari penerapan model proses yang baku bagi Pemerintah Daerah adalah tersusunnya penggambaran yang jelas tentang urutan kegiatan dari proses telah berjalan dan lingkungannya, sehingga melalui kegiatan analisis model proses secara kualitatif maka potensi permasalahan akan dapat diidentifikasi (Weske 2007)(Heidari and Loucopoulos 2014). Permasalahan yang telah teridentifikasi akan dapat dilakukan perbaikan diantaranya melalui otomasi, menyederhanakan regulasi, serta memangkas proses yang tidak memiliki manfaat (Harrington 1997). Identifikasi model proses juga dapat digunakan sebagai acuan utama dalam mengukur kepatuhan proses terhadap aturan yang berlaku, meningkatkan produktifitas, serta memecahkan permasalahan kolaborasi yang kompleks (Havey 2005). Proses model adalah artefak kunci dalam melakukan identifikasi, validasi, analisis serta perbaikan proses bisnis, selain itu penggunaan proses model akan memudahkan pegawai dan pengguna layanan dalam memahami proses bisnis yang berjalan di organisasi (Weske 2007). Pemerintah Indonesia melalui aturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) menetapkan tentang aturan penerapan prosedur di dalam instansi pemerintah. Terdapat dua kebijakan yang pertama adalah PERMENPANRB Nomor 19 Tahun 2018 tentang peta proses bisnis yang mengatur tentang prinsip, tahap, manajemen, standar dan hirarki dalam pemodelan proses bisnis, serta PERMENPANRB Nomor 21 Tahun 2008 tentang pedoman penyusunan SOP (Standard Operating Procedure) Administrasi Pemerintahan yang mengatur petunjuk teknis dalam penyusunan SOP. Melalui dua aturan ini dapat disimpulkan bahwa isu penerapan prosedur didalam instansi pemerintahan merupakan isu yang penting dan mendesak. Oleh karena itu, merupakan keharusan

bagi DISKOMINFO Kabupaten Sidoarjo yang belum melakukan penyusunan dokumen prosedur tertulis mengenai penyelenggaraan pengaduan publik untuk memodelkan kegiatan pengaduan publik dalam dokumen model proses bisnis yang dikenal sebagai SOP.

Business Process Modeling Notation

BPMN (*Business Process Modeling Notation*) merupakan sebuah notasi berbentuk grafik yang digunakan untuk menggambarkan langkah dalam proses bisnis. BPMN menunjukkan aliran proses dari awal sampai akhir proses bisnis. Notasi-notasi dalam BPMN didesain secara khusus untuk mengkoordinasikan urutan proses dan pertukaran pesan yang mengalir di antara proses yang berbedanya dalam rangkaian kegiatan yang saling terkait (Weske 2007) (Tangkawarow and Waworuntu 2016) (Aldin and de Cesare 2009) (Kožíšek and Vrana 2017). BPMN dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mendesain sebuah proses bisnis dan mengidentifikasi potensi masalah dalam proses bisnis. BPMN juga dapat digunakan sebagai teknik atau alat bantu untuk memungkinkan partisipan sebagai pelaksana proses bisnis berkomunikasi dengan jelas, benar dan efisien (Hamidin and Maniah 2017). Bahasa pemodelan yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses bisnis antara lain *Integration Definition for Function Modeling (IDEF 0)*, *Event-Driven Process Chains (EPC)*, *Activity Diagram pada Unified Modeling Language (UML)*, *Data Flow Diagram (DFD)*, dan BPMN. Isu yang kerap dibahas pada penelitian dalam proses bisnis adalah pemilihan bahasa pemodelan yang tepat dalam memodelkan proses bisnis. Melalui penelaahan pada referensi berupa jurnal dan buku yang melakukan pembahasan tentang komparasi bahasa pemodelan proses bisnis didapatkan kesimpulan bahwa tidak ada bahasa pemodelan yang lebih unggul dibanding pemodelan yang lain, semuanya

tergantung pada kondisi penggunaan dari model (Tangkawarow and Waworuntu 2016). BPMN memiliki notasi-notasi yang mudah untuk diingat, memiliki definisi yang jelas, mudah dibaca dan dipahami sehingga BPMN akan sesuai untuk menggambarkan keseluruhan proses. Penggunaan notasi yang jelas dalam BPMN akan bermanfaat bagi pengguna bisnis untuk dapat memahami alur proses dengan lebih mudah. Pihak yang paham tentang hal teknis dapat memanfaatkan model proses yang dimodelkan dengan BPMN untuk ditranslasikan kedalam kebutuhan Sistem Informasi (de Mendonça, et al. 2017). Pemodelan proses bisnis dengan bahasa pemodelan BPMN dilakukan pada pelayanan pengaduan publik yang dikelola oleh DISKOMINFO Kabupaten Sidoarjo. Metode dan model proses bisnis yang menjadi luaran dari penelitian ini dapat dijadikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dalam Menyusun untuk pembuatan Standard Operational Procedure (SOP). Penelitian ini memberikan andil pada keilmuan dengan memperkaya pembahasan tentang pemodelan proses bisnis dengan studi kasus pada pemerintahan di Indonesia.

RACI-Chart

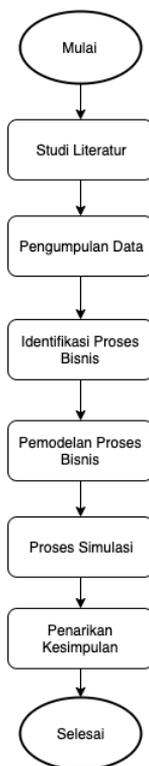
RACI adalah singkatan dari *responsible, accountable, consulted, informed*.. *Bagan RACI* (matriks RACI) memperjelas peran dan tanggung jawab personal, memastikan hal-hal tersebut terpetakan dengan baik. Bagan RACI juga mencegah ambiguitas dengan menetapkan tanggung jawab yang jelas pada tugas/aktivitas pekerjaan dan pengambil keputusan. RACI bisa digunakan untuk menentukan pemangku kepentingan sekaligus memperjelas peran mereka dalam sebuah proses bisnis (racichart.org).

RACI Chart mendefinisikan apa dan kepada siapa yang harus didelegasikan, terdiri dari :

- 1) *Responsible*, adalah pihak yang harus memastikan aktivitas tersebut berhasil dilaksanakan.
- 2) *Accountable*, adalah pihak yang mempunyai kewenangan untuk menyetujui atau menerima pelaksanaan aktivitas.
- 3) *Consulted*, adalah pihak yang mana pendapatnya dibutuhkan dalam aktivitas (komunikasi arah).
- 4) *Informed*, artinya pihak yang selalu menjaga kemajuan informasi atas aktivitas yang dilakukan (komunikasi satu arah).

B. METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto sebagai berikut.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Studi Literatur

Pada tahapan studi literatur, dilakukan pencarian dan mempelajari tentang referensi dari pengerjaan yang serupa dan dasar teori yang digunakan untuk menunjang pengerjaan yang serupa. Sumber yang digunakan dari jurnal, buku, artikel dan Penulisan sebelumnya untuk mendapatkan referensi penjelasan teori atau prinsip yang jelas. Teori yang dipelajari berhubungan dengan proses bisnis, identifikasi proses bisnis, pendefinisian peran aktor dengan menggunakan RACI Chart dan pemodelan proses bisnis dengan Business Process Modelling Notation (BPMN).

Pengumpulan Data

Pada tahapan pengumpulan data, metode yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu pula. Dalam Penulisan ini narasumber yang dimaksud adalah Bu Rr. Dian Ratna Dewi, S.H., MSi selaku pembimbing Praktek Kerja Lapangan di dinas komunikasi dan informatika kabupaten Mojokerto.

Proses observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan Penulisan. Kegiatan ini direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikendalikan keandalannya (reliabilitas) dan kesahihannya (validitas). Sumber data yang akan digunakan dalam Penulisan ini akan terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber. Kemudian data sekunder didapat dari hasil

pengamatan langsung pada kegiatan instansi dan pemahaman melalui draft peraturan bupati Mojokerto. Sumber data ini kemudian akan digunakan untuk melakukan analisis pada tahap berikutnya. Transkrip data hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran 1.

Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis dilakukan setelah sudah mendapatkan data dari hasil wawancara dan observasi. Penulis mempelajari tentang proses bisnis LAPOR yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto khususnya di Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. Penulis melakukan identifikasi proses bisnis dengan menggunakan *RACI Chart*. *RACI Chart* merupakan teknik dalam mengidentifikasi pihak-pihak yang bertanggung jawab dan identifikasi fungsi kerja yang berkaitan dalam proses bisnis LAPOR Kabupaten Mojokerto. Tujuan dilakukannya *RACI Chart* ini untuk memperjelas pandangan dan peran setiap aktor yang bertugas dalam melakukan pelayanan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dan juga Pemerintah Kabupaten Mojokerto.

Proses Simulasi

Pada tahapan simulasi, setelah pemodelan proses bisnis telah selesai Penulis melakukan simulasi proses bisnis. Simulasi proses bisnis pada Penulisan ini menggunakan Bizagi Modeller. pada tahap ini, Penulis hanya mensimulasikan sampai level *Process Validation*. Sebelum simulasi dijalankan, nilai dalam start event akan diisi sesuai dengan kebutuhan simulasi. Dalam hal ini Penulis memberikan inputan sebesar 46, yang didapatkan dari hasil aduan yang masuk. Tujuan dari simulasi ini adalah untuk mengetahui apakah pemodelan proses bisnis ini berjalan dengan lancar dan tepat (nilai keluaran pada *end event* sesuai dengan nilai inputan

start event) atau masih *bottleneck* (kemacetan) pada saat proses simulasi dijalankan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis RACI Chart

Dalam proses pelayanan aduan publik melibatkan banyak aktor dalam prosesnya, dengan mengidentifikasi peran dan tanggung jawab setiap aktor yang terlibat pada proses bisnis Penulis menggunakan RACI Chart untuk memetakan peran setiap aktor tersebut. Berikut adalah proses identifikasi peran setiap aktor dalam proses bisnis pelayanan publik :

- 1) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik bermitra dengan Kantor Staff Presiden sebagai pengendalian program prioritas dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik. Untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan aduan, pimpinan instansi pada tingkat kementerian membentuk Admin Pusat. Admin pusat memiliki tugas utama yaitu sebagai pengelola laporan masyarakat secara nasional.
- 2) Pimpinan instansi pada tingkat lembaga, pemerintah daerah membentuk tim admin instansi yang berfungsi memproses laporan yang telah diteruskan atau diterima dari Admin Pusat. Tugas dan tanggung jawab admin instansi adalah memastikan laporan sesuai kewenangan instansi, memastikan kelengkapan informasi dan substansi laporan, meneruskan laporan ke unit kerja terkait, melakukan pemantauan laporan.
- 3) Unit kerja terkait menunjuk seorang admin yang memiliki fungsi untuk menindaklanjuti laporan yang telah didisposisikan oleh admin instansi.

Tugas dan tanggung jawab admin unit terkait adalah memberikan respon awal terkait kewenangan unit kerja, mengkoordinasi laporan di internal unit kerja, dan memberikan jawaban final pada aduan yang telah masuk.

Berikut ini adalah identifikasi proses bisnis dengan menggunakan metode RACI Chart pada tabel 1.

Tabel 1. RACI Chart Pelayanan Aduan Masyarakat LAPOR!

Aktifitas	Fungsi	Masyarakat	Admin Pusat	Admin Instansi	Admin Unit Kerja Terkait
Mengisi Form Aduan		R			
Mengirim Form Aduan		R			
Menerima Aduan		I	R		
Mengecek Aduan			R/A		
Mendisposisi Aduan ke Instansi Terkait			R/A		
Menerima Pendisposisian Aduan			I	R	
Mengecek Aduan				R/A	
Mendisposisi Aduan ke Unit Kerja Terkait				R/A	
Menerima Pendisposisian Aduan				I	R
Menerima Aduan					R/A
Memberikan Respon Awal					R
Melakukan Koordinasi Aduan					R/C
Membuat Laporan Penyelesaian Aduan					R
Mengirim Hasil Penyelesaian Aduan					R
Menerima Hasil Penyelesaian Aduan		R			I
Menulis Feedback Aduan		R/A			
Menerima Feedback Aduan		I			R
Mengirim Laporan yang Dianggap Selesai		I		R	
Menurup Laporan				R	

Pemodelan Proses Bisnis Pelayanan Aduan Masyarakat

Pemodelan proses bisnis pada pelayanan aduan masyarakat melalui LAPOR! ini berisi alur aktivitas pada masing-masing proses bisnis dan pengumpulan data melalui wawancara serta observasi langsung pada Bidang

Komunikasi dan Informasi Publik. Alur aktivitas proses bisnis pada masing-masing proses bisnis akan dimodelkan dengan Business Process Modelling Notation (BPMN). Berikut merupakan susunan aktivitas beserta diagram BPMN proses penanganan aduan masyarakat melalui LAPOR! pada lampiran 1 .

1. Masyarakat mengakses LAPOR! <https://www.lapor.go.id/>
2. Masyarakat mengisi form yang disediakan di LAPOR!
3. Form aduan yang telah dikirim akan masuk ke sistem LAPOR dan akan di terima oleh admin pusat.
4. Form yang telah masuk akan di sortir oleh admin pusat dan akan di disposisikan kepada instansi terkait.
5. Form yang telah di disposisikan oleh admin pusat akan diterima oleh admin instansi.
6. Admin instansi akan melakukan pengecekan form aduan, apakah merupakan kewenangan instansi atau tidak.
7. Jika tidak maka aduan akan dikembalikan ke admin pusat untuk dilakukan pengecekan ulang.
8. Jika merupakan kewenangan instansi, aduan akan di disposisikan kepada unit kerja terkait.
9. Form aduan yang telah di disposisikan akan diterima oleh admin unit kerja terkait.
10. Admin unit kerja terkait akan melakukan pengecekan form aduan, apakah merupakan kewenangannya atau tidak.
11. Jika tidak maka aduan akan dikembalikan ke admin instansi untuk dilakukan pengecekan ulang.
12. Jika merupakan kewenangannya, aduan akan diterima dan admin unit kerja terkait akan memberikan respon awal.

13. Aduan akan ditinjau lanjuti pada unit kerja terkait dengan melakukan koordinasi internal untuk menyelesaikan aduan tersebut.
14. Unit kerja terkait membuat laporan penyelesaian aduan yang selanjutnya akan dikirimkan admin unit kerja terkait ke sistem LAPOR!
15. Masyarakat yang melapor akan mendapatkan hasil penyelesaian aduan di website LAPOR!
16. Pelapor dapat memberikan feedback terhadap jawaban aduan yang dikirimkan oleh unit kerja terkait.
17. Jika tidak ada respon ataupun tanggapan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, maka aduan dianggap selesai.
18. Aduan juga bisa dianggap selesai jika pelapor telah merasa puas.
19. Admin instansi akan menutup laporan yang telah dianggap selesai.
20. Selesai

Proses Simulasi Penanganan Aduan Masyarakat Melalui Laporan!

Simulasi yang dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto hanya di level process validation. Simulasi ini bertujuan untuk menunjukkan validitas pemodelan proses bisnis pelayanan pemodelan proses bisnis pelayanan aduan publik kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto yang telah dimodelkan dalam notasi Business Process Model and Notation (BPMN). Berdasarkan hasil dari observasi terdapat sebanyak 46 aduan yang masuk. Berikut merupakan hasil process validation pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dituliskan pada tabel 1 dan tabel 2.

Tabel 2. Pemodelan Proses Bisnis Pool Masyarakat

Name	Type	Instances completed
Masyarakat	Process	75
NoneStart	Start event	31
Mengisi Form Aduan	Task	31
Mengirim Form Aduan	Task	31
Menerima Hasil Penyelesaian Aduan	Task	44
Memberikan Feedback?	Gateway	44
Menulis Feedback	Task	25
MessageStart	Start event	44
Tidak Ada Respon	Task	19
Laporan Dianggap Selesai	Task	19

Tabel 3. Pemodelan Proses Bisnis Pool Pelayanan Aduan LAPOR

Name	Type	Instances completed
Pelayanan Aduan LAPOR!	Process	53
MessageStart	Start event	31
Menerima Aduan	Task	31
Mengecek Aduan	Task	36
Mendisposisikan Aduan	Task	36
MessageIntermediate	Intermediate event	36
Menerima Pendisposisian Aduan	Task	36
Menolak Aduan	Task	5
Mendisposisikan Aduan	Task	32
MessageIntermediate	Intermediate event	32
Pengecekan Kewenangan	Gateway	28
Apakah Sesuai?	Gateway	37
Menolak Aduan	Task	4
Mengecek Aduan	Task	37
Menerima Aduan	Task	24
Memberikan Respon Awal	Task	24
Membuat Laporan Penyelesaian Aduan	Task	44

Mengirim Hasil Penyelesaian Aduan	Task	44
Melakukan Koordinasi Aduan	Task	44
Menerima Feedback	Task	25
MessageStart	Start event	25
MessageStart	Start event	19
Menutup Laporan	Task	19
NoneEnd	End event	9
Menerima Pendisposisian Aduan	Task	32
TimerIntermediate	Intermediate event	33
TimerIntermediate	Intermediate event	28
TimerIntermediate	Intermediate event	20
TimerIntermediate	Intermediate event	9

D. PENUTUP

Simpulan dan Saran

Berdasarkan Penulisan yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat ditarik yaitu:

- 1) Hasil identifikasi proses bisnis layanan aduan publik adalah mengetahui peran dan tanggung jawab setiap aktor yang terdapat pada proses bisnis layanan aduan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.
- 2) Pemodelan proses bisnis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto saat ini (as-is) yaitu proses bisnis layanan aduan masyarakat pada Dinas Kounikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.
- 3) Simulasi proses bisnis layanan aduan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto sudah berjalan dengan baik, hal ini didasari dengan setiap aktivitas tidak bernilai nol yang bermakna semua aktivitas sudah dijalankan dan nilai end event sama dengan nilai dari start event.

Perlu ditambahkan lah batasan waktu pada setiap proses pelayanan LAPOR! yang akan digunakan untuk perbaikan SOP yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldin, L., and S. de Cesare. (2009). A Comparative Analysis of Business Process Modelling Techniques. *U.K. Academy for Information Systems (UKAIS 2009)* 14: 1-17.
- BAPPENAS. (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: BAPPENAS.
- Cascarino, Richard. (2007). *Auditors Guide to Information Systems Auditing*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- de Mendonça, Jônatas Medeiros, Pedro Garcêz de Moura, Weudes Evangelista, Hugo Martins, Rafael Reis, Edna Dias Canedo, Rodrigo Bonifácio, Carla Silva, and Fernando Wanderley. (2017). An Empirical Evaluation of Requirements Elicitation from Business Models through REMO Technique. *Porto: International Conference on Enterprise Information Systems*.
- Hamidin, D., and Maniah. (2017). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi: Pembahasan Secara Praktis dengan Contoh*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harrington, H. James. (1997). *Business Process Improvement Workbook: Documentation, Analysis, Design, and Management of Business Process Improvement*.
- Havey, Mike. (2005). *Essentials Business Process Modeling*. California: O'Reilly.
- Heidari, Farideh, and Pericles Loucopoulos. (2014). *Quality Evaluation Framework (QEF): Modeling and Evaluating Quality of Business Processes*.

- Kožišek, František , and Ivan Vrana. (2017). Business Process Modelling Languages. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics IX* (3): 39-49.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2008). *Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Pemerintah Kabupaten Mojokerto. (2016). *Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika*. Mojokerto, Jawa Timur.
- Tambunan, Rudi M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. MAIESTAS PUBLISHING.
- Tangkawarow, I R H T, and J Waworuntu. (2016). A Comparative of Business Process Modeling Techniques. *International Conference on Innovation in Engineering and Vocational Education*, 128 (1): 25-40.
- van Rensburg, Antonie. (2011). *Principles for Modeling Business Process*. IEEE IEEM. 1710.
- Weske, Mathias. (2007). *Business Process Modeling Concepts, Methods. Technology*. Berlin: Springer.