



GUBERNUR SUMATERA SELATAN

PERATURAN GUBERNUR SUMATERA SELATAN

NOMOR 25 TAHUN 2019

TENTANG

PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa penataan ketatalaksanaan merupakan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan organisasi instansi pemerintah yang tepat fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah, mengamanatkan penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;

- Mengingat :
- 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1814);
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 163);
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 3);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Bagian Kesatu
Pengertian dan Singkatan
Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
2. Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Selatan.
4. Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan.
5. Bupati/Walikota adalah Bupati/Walikota di Provinsi Sumatera Selatan.
6. Instansi Pemerintah adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi dan/atau perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota.
7. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah *input* menjadi *output*.
8. Peta Proses Bisnis 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.

Bagian Kedua
Maksud, Tujuan, dan Manfaat
Pasal 2

- (1) Maksud penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah adalah sebagai acuan bagi instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.
- (2) Tujuan penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah, yaitu agar instansi pemerintah:
 - a. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
 - b. mudah mengkomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan; dan

- c. memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan, dimana aset pengetahuan ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia serta penilaian kinerja.
- (3) Manfaat penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah, yaitu agar instansi pemerintah:
- a. mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan
 - b. memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

BAB II

PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH

Pasal 3

Penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah merupakan acuan bagi instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota untuk 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.

Pasal 4

- (1) Penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilaksanakan oleh instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- (2) Ruang lingkup penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi seluruh kegiatan pada instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota sesuai dengan rencana strategis dan rencana kerja organisasi.

Pasal 5

- (1) Hasil penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah pada instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi dilaporkan kepada Gubernur c.q. Sekretaris Daerah Provinsi melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi.
- (2) Peta proses bisnis instansi pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), juga dilaporkan kepada Menteri.

Pasal 6

- (1) Sekretaris Daerah Provinsi melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi dapat melakukan pembinaan, monitoring, dan/atau evaluasi kepada instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi terkait penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah.
- (2) Sekretaris Daerah Provinsi melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi dapat melakukan pembinaan, monitoring, dan/atau evaluasi kepada instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota terkait proses penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah.
- (3) Dalam melaksanakan kegiatan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dibentuk tim evaluasi yang paling sedikit terdiri atas unsur pengawasan, perencanaan, dan aparatur.
- (4) Evaluasi terhadap penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan secara berkelanjutan.

Pasal 7

Penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB III

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 8

Dalam rangka pelaksanaan penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah, selain mempedomani ketentuan yang diatur dalam Peraturan Gubernur ini juga tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

BAB IV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 9

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, peta proses bisnis instansi pemerintah yang telah disusun dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Gubernur ini.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 18 OKTOBER 2019

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. HERMAN DERU

Diundangkan di Palembang
pada tanggal 18 OKTOBER 2019

SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN,

dto.

H. NASRUN UMAR

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2019 NOMOR 25

PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan prioritas utama pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan aparatur sipil negara yang lebih profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem, dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Efektivitas dan efisiensi birokrasi sangat terkait dengan proses bisnis yang digunakan oleh birokrasi dalam menghasilkan *output* dan *outcome*. Proses bisnis yang berbelit-belit dan tumpang tindih antara satu unit organisasi dengan unit organisasi yang lain akan membuat organisasi menjadi lambat untuk bekerja. Oleh karena itu, setiap unit organisasi memerlukan peta proses bisnis yang mampu menggambarkan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Peta proses bisnis merupakan aset terpenting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau *data base* organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan peta proses bisnis untuk memastikan akurasi dan kelengkapan dari proses bisnis yang digambarkan sesuai dengan rencana strategis organisasi.

1.2. Maksud, Tujuan, dan Manfaat

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap instansi pemerintah untuk menyusun peta proses bisnis di lingkungan instansi pemerintah guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.

Sedangkan tujuan penyusunan peta proses bisnis agar setiap instansi pemerintah:

- a. Mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
- b. Mudah mengkomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan; dan
- c. Memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan, dimana aset pengetahuan ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia serta penilaian kinerja.

Adapun manfaat dari peta proses bisnis adalah:

- a. Mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan
- b. Memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

1.3. Ruang Lingkup

Penyusunan peta proses bisnis dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah. Ruang lingkup penyusunan peta proses bisnis ini meliputi seluruh kegiatan di lingkungan instansi pemerintah sesuai dengan dokumen rencana strategis dan rencana kerja organisasi.

BAB II

PRINSIP PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Penyusunan peta proses bisnis harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Definitif, yakni suatu proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
2. Urutan, yakni suatu peta proses bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai waktu dan ruang;
3. Pelanggan atau pengguna layanan, yakni pelanggan akhir menerima hasil dari proses lintas unit organisasi;
4. Nilai tambah, yakni transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
5. Keterkaitan, yakni suatu proses tidak dapat berdiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
6. Fungsi silang, yakni suatu proses mencakup hasil kerja sama beberapa fungsi dalam satu organisasi;
7. Sederhana representatif, yakni mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana; dan
8. Konsensus subyektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup instansi pemerintah.

BAB III

TAHAPAN PENYUSUNAN

Penyusunan peta proses bisnis di lingkungan instansi pemerintah dilakukan melalui 4 (empat) tahapan, yaitu:

3.1 Tahap Persiapan dan Perencanaan

Langkah awal penyusunan peta proses bisnis yaitu melakukan inventarisasi rencana kerja jangka panjang, rencana kerja tahunan, visi, misi, tujuan, dan sasaran instansi pemerintah sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas (proses kerja) yang ada dalam instansi pemerintah tersebut. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (*folder*) kegiatan. Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah ada 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi;
- b. Pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di dalam instansi pemerintah; dan
- c. Pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan.

Dalam tahap persiapan dan perencanaan meliputi pengumpulan informasi dan pengorganisasian, yaitu :

3.1.1 Pengumpulan Informasi

Tahap pengumpulan informasi terdiri dari informasi primer dan informasi sekunder. Informasi primer adalah informasi yang didapatkan melalui proses wawancara langsung ke penanggung jawab proses. Dalam proses wawancara dengan penanggung jawab proses, perlu didiskusikan mengenai tujuan proses, resiko yang melekat pada pelaksanaan proses, alat kendali yang digunakan untuk mengontrol pencapaian tujuan proses, serta alat ukur yang bisa digunakan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan proses. Informasi sekunder bisa didapatkan melalui dokumen rencana strategis, laporan kinerja, tugas, dan fungsi organisasi.

Beberapa informasi yang dibutuhkan sebelum menyusun peta proses bisnis antara lain informasi terkait dengan *supplier*, *input*, proses, *output*, dan *customer*.

Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengambilan data yang dilakukan. Uraian masing-masing teknik adalah sebagai berikut:

- a. analisis kausal, yaitu telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh;
- b. klasifikasi proses, yaitu memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung; dan
- c. pemodelan proses, yaitu pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

3.1.2 Pengorganisasian

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis, antara lain:

- a. seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam tim reformasi birokrasi internal; dan
- b. secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tata laksana.

3.2 Tahap Pengembangan

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau *business process mapping*. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representatif, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai proses yang akan dipetakan.

Demi memudahkan penggambaran peta proses bisnis, maka peta proses bisnis dapat dibedakan menjadi beberapa level atau tingkatan (level 0, level 1, level 2, dan selanjutnya) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi, dan lintas fungsi.

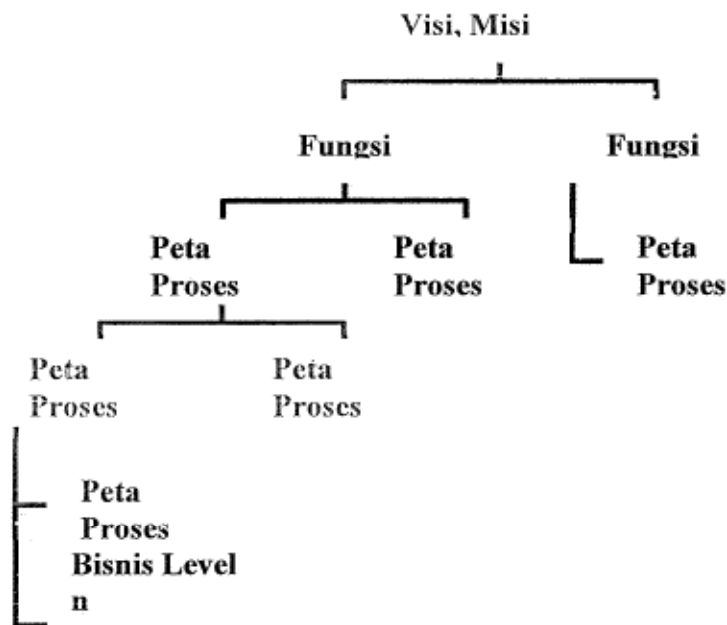
3.2.1. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta proses bisnis instansi pemerintah merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan. Penyusunan peta proses bisnis dimulai dari visi, misi, dan tujuan yang kemudian diturunkan ke dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya. Masing-masing peta proses bisnis yang teridentifikasi kemudian dijabarkan lebih lanjut ke dalam peta proses bisnis level berikutnya yang merupakan rangkaian aktivitas yang logis dalam satu proses bisnis tersebut. Jumlah level peta proses bisnis sangat tergantung pada kompleksitas dari masing-masing proses bisnis.

Tahapan untuk penyusunan peta proses bisnis di dalam instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan;
- b. mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan.
- c. setiap fungsi yang telah diidentifikasi selanjutnya dijabarkan menjadi beberapa proses bisnis untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut.

Hirarki proses bisnis merupakan sebuah rangkaian dari aktivitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat digambarkan berikut ini:



Gambar 1

Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta proses bisnis yang dimiliki instansi pemerintah, berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0, level 1, sampai dengan peta proses bisnis level ke n, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Level 0

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis instansi pemerintah yang terdiri dari proses bisnis utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu kepada dokumen rencana strategis organisasi, dokumen tugas dan fungsi organisasi, serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

1) Proses Inti

Proses inti merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama. Proses inti memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal instansi pemerintah;
- b) berpengaruh langsung terhadap keberhasilan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi; dan
- c) memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

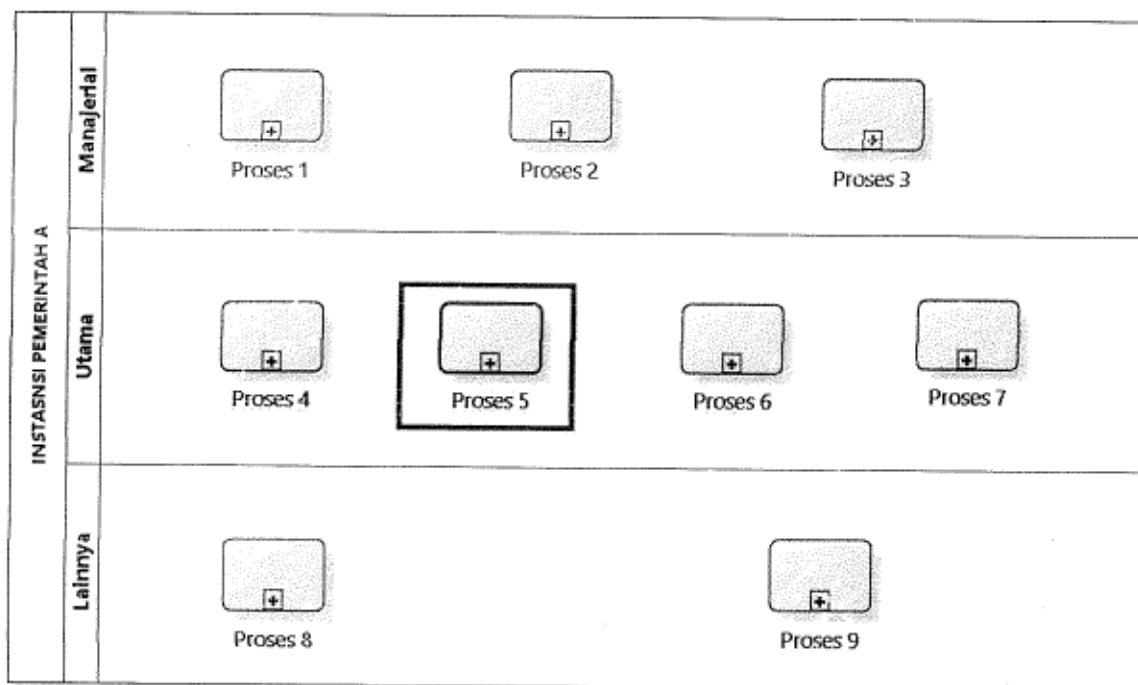
2) Proses Pendukung

Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik. Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- b) memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

3) Proses Lainnya

Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.

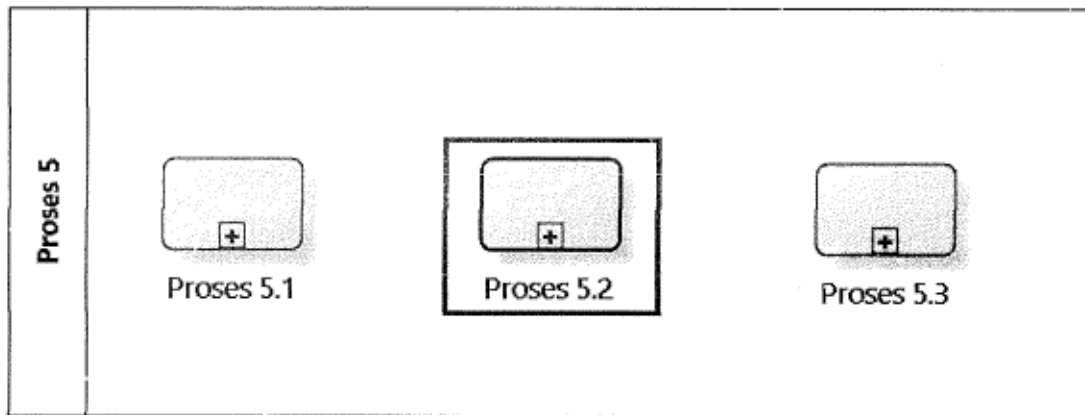


Gambar 2

Contoh Peta Proses Bisnis Level 0

b. Level 1

Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.

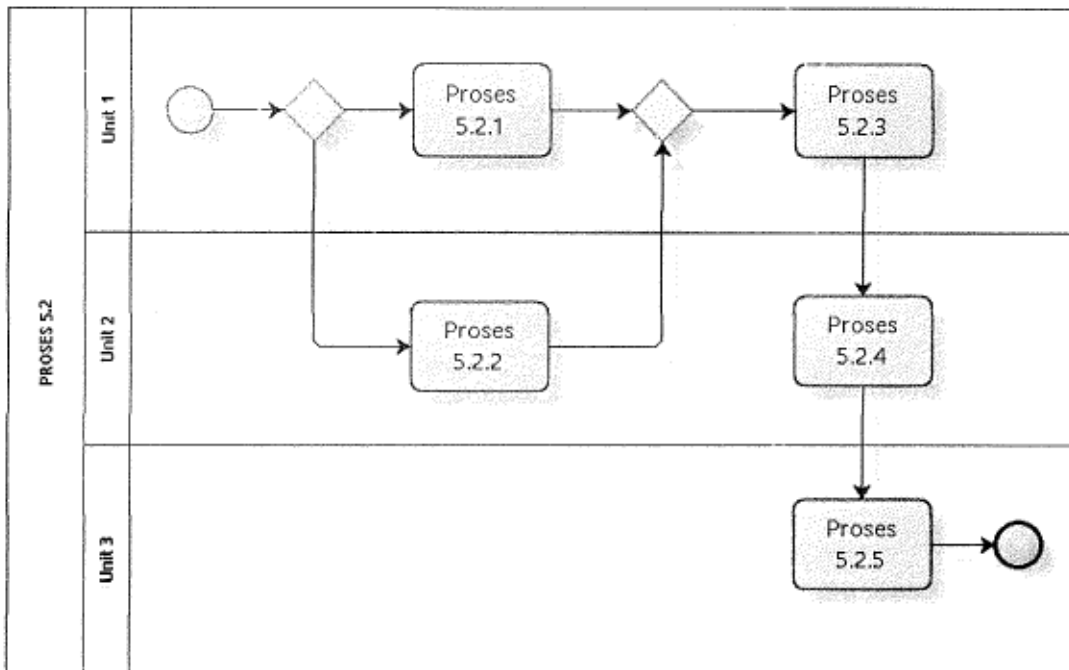


Gambar 3

Contoh Peta Proses Bisnis Level 1

c. Level Selanjutnya (Level n)

Merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di level 1



Gambar 4

Contoh Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

3.2.2. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta

Peta proses bisnis yang digambarkan berdasarkan jenis gambar peta terdiri atas peta proses, peta subproses, peta hubungan, dan peta lintas fungsi. Tahap-tahap yang dapat ditempuh untuk memetakan proses di dalam sebuah organisasi menggunakan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

- Identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan instansi pemerintah;

- b. Analisis sasaran strategis dalam rencana strategis dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- c. Kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- d. Setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
- e. Setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (*cross functional*) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
- f. Untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (*relationship map*) yang menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap subproses yang ada; dan
- g. Berdasarkan peta lintas fungsi (*cross-functional map*) Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

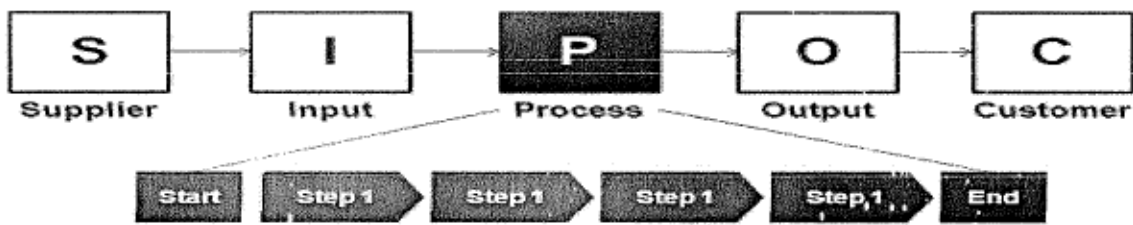
Penjelasan secara rinci penyusunan peta proses bisnis berdasarkan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

a. Peta Proses

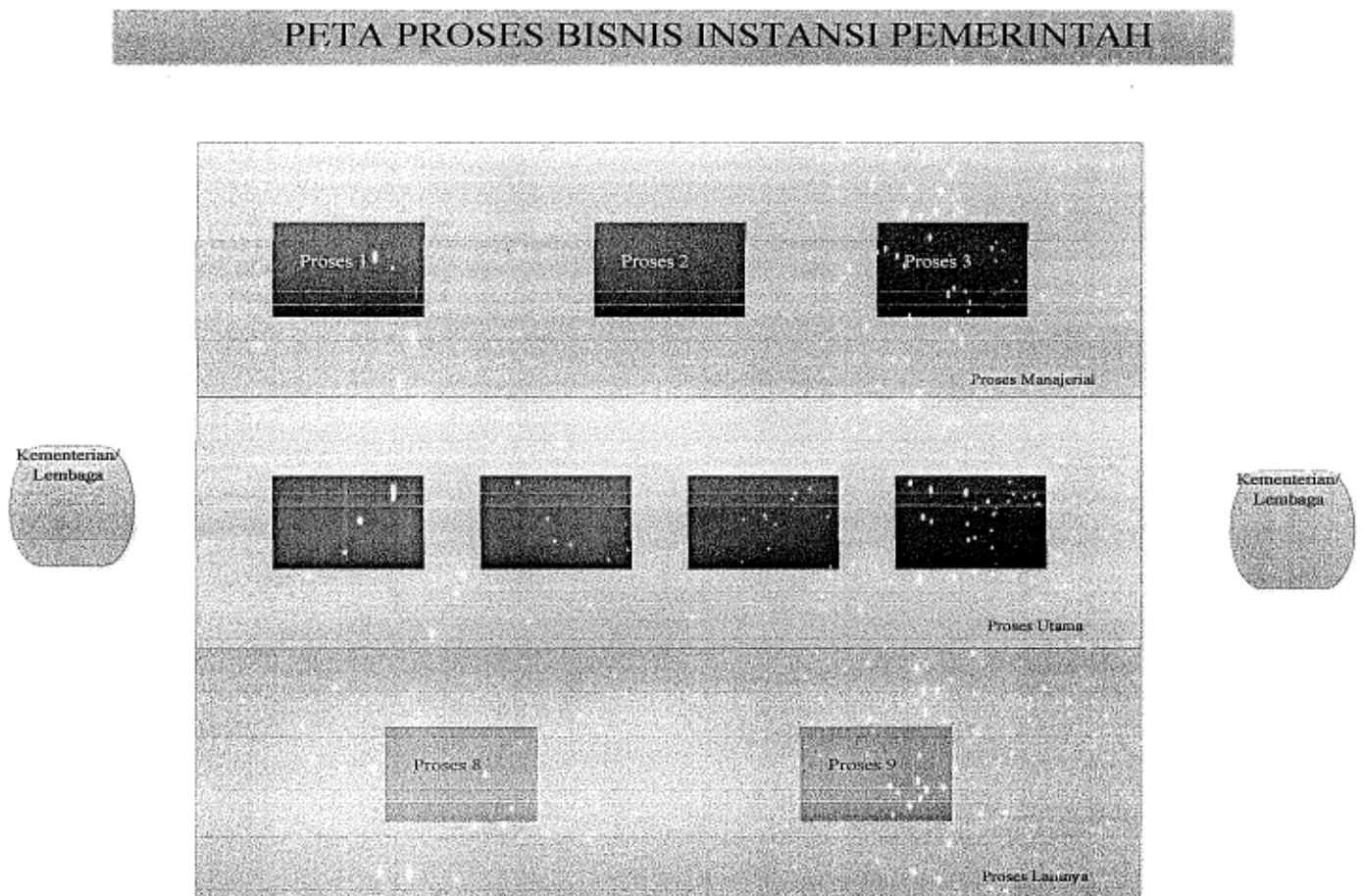
1) Identifikasi peta proses:

- a) Untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan *brainstorming*, proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan (*customer*) atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
- b) Sesudah identifikasi proses inti berikutnya adalah identifikasi proses pendukung yang terdiri dari pendukung utama yang mendukung langsung proses inti dan pendukung umum yang mendukung seluruh proses dalam organisasi;
- c) Tahapan berikutnya adalah identifikasi proses-proses yang berhubungan dengan persyaratan standar yang diadopsi; dan
- d) Tahapan terakhir adalah memasukkan proses yang berhubungan dengan strategi yang akan memicu seluruh operasional organisasi dalam menjalankan visi dan misinya.

- 2) Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya;
- 3) Gambar peta proses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoc); dan
- 4) Finalisasi peta proses.



Gambar 5
Contoh Prinsip SiPoc dalam Peta Proses



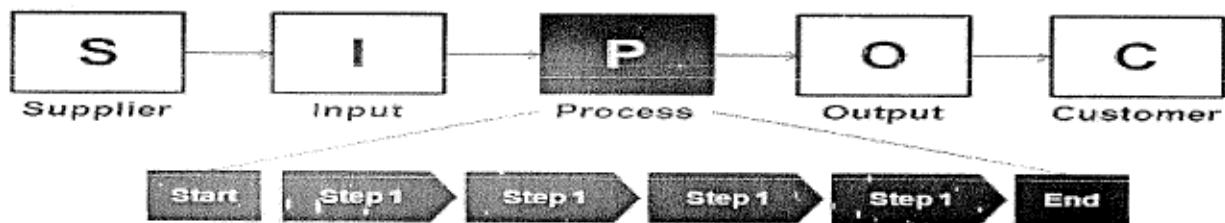
Gambar 6
Contoh Peta Proses Bisnis

b. Peta Subproses

1) Identifikasi peta subproses:

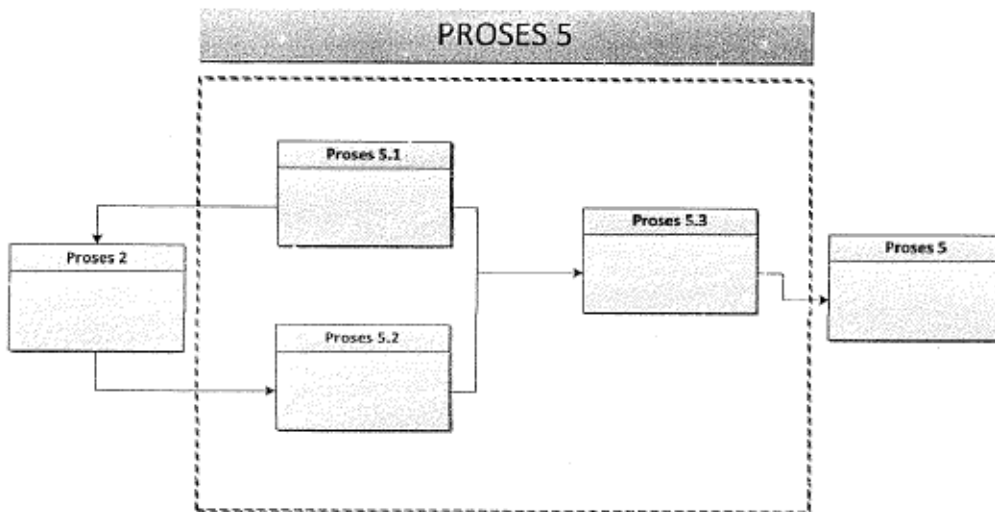
- a) Untuk identifikasi peta subproses dapat dilakukan *brainstorming*, proses pertama yang harus diidentifikasi adalah turunan atau proses lebih teknis dari proses inti kemudian proses pendukung, dan proses lainnya sesuai kebutuhan; dan

- b) Lakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktivitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam indentifikasi sub *business process*, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya.
- 2) Identifikasi pemilik subproses, pemilik subproses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat didalamnya; dan
 - 3) Gambar peta subproses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoC); dan
 - 4) Finalisasi peta subproses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



Gambar 7

Contoh Prinsip SiPoc dalam Peta Subproses



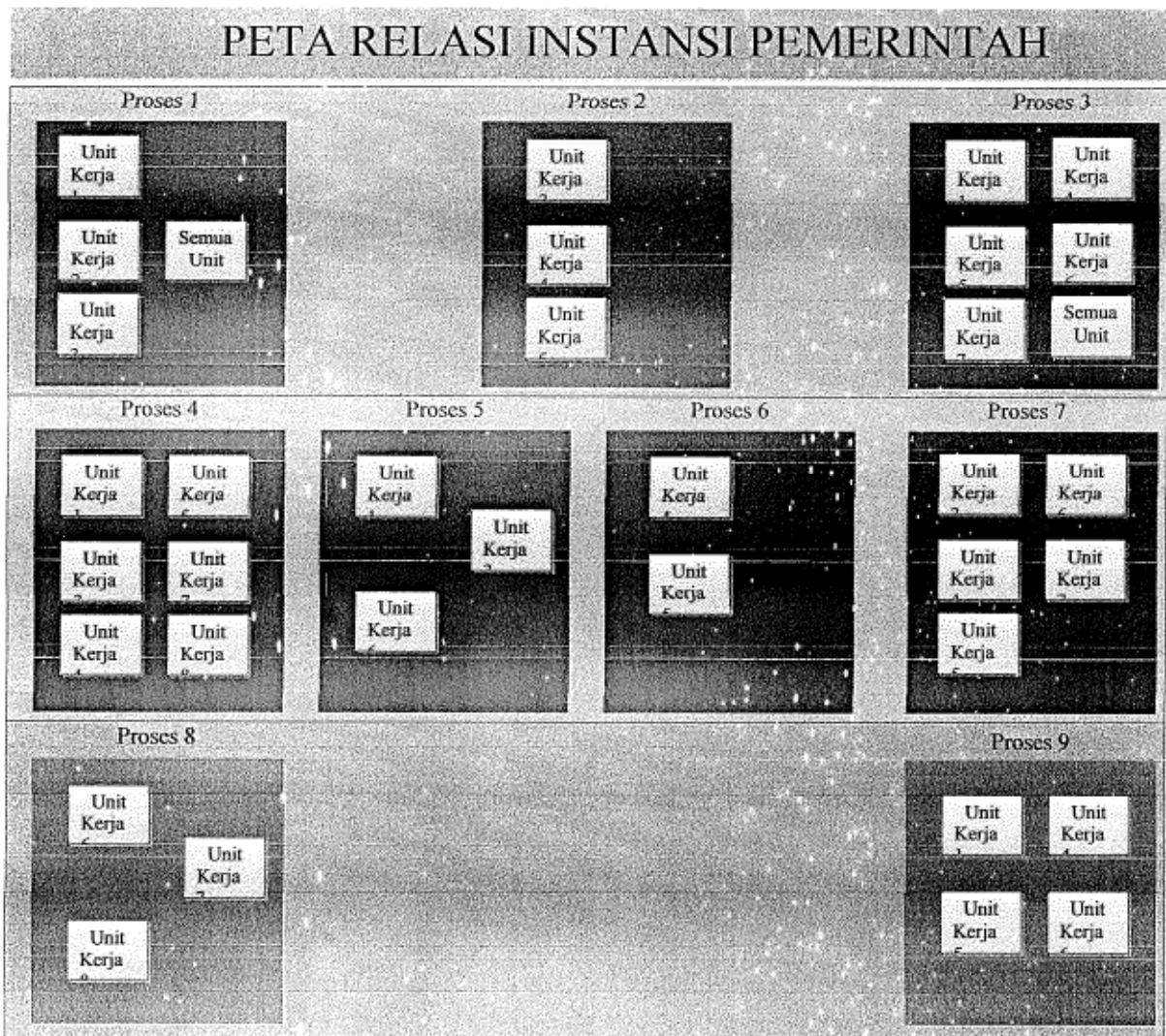
Gambar 8

Contoh Peta Subproses Bisnis

c. Peta Relasi

Peta relasi (*relationship map*) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam setiap proses yang tergambarkan pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai *output* yang ditentukan.

- 1) Berdasarkan peta proses yang didapatkan pada bagian awal maka untuk membuat peta relasi, dapat dibuat dengan memasukkan nama-nama unit organisasi yang terlibat di dalam setiap proses dan subproses;
- 2) Peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
- 3) Pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta proses dan peta subproses yang telah dibuat sebelumnya; dan
- 4) Lakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan Satuan Kerja (Satker) yang terlibat dalam setiap prosesnya.



Gambar 9
Contoh Penggambaran Peta Relasi

d. Peta Lintas Fungsi

Peta lintas fungsi (*cross functional map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

- 1) Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan peran/roles, contohnya sebagai berikut:

- 2) Tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (baik internal maupun eksternal) untuk posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut, contohnya sebagai berikut:

Sekjen	
Eselon II	
Unit Teknis	

- 3) Identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab dari masing-masing pihak dalam unit organisasi kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*relationship map*), contohnya sebagai berikut:

Sekjen	
Eselon II	
Unit Teknis	

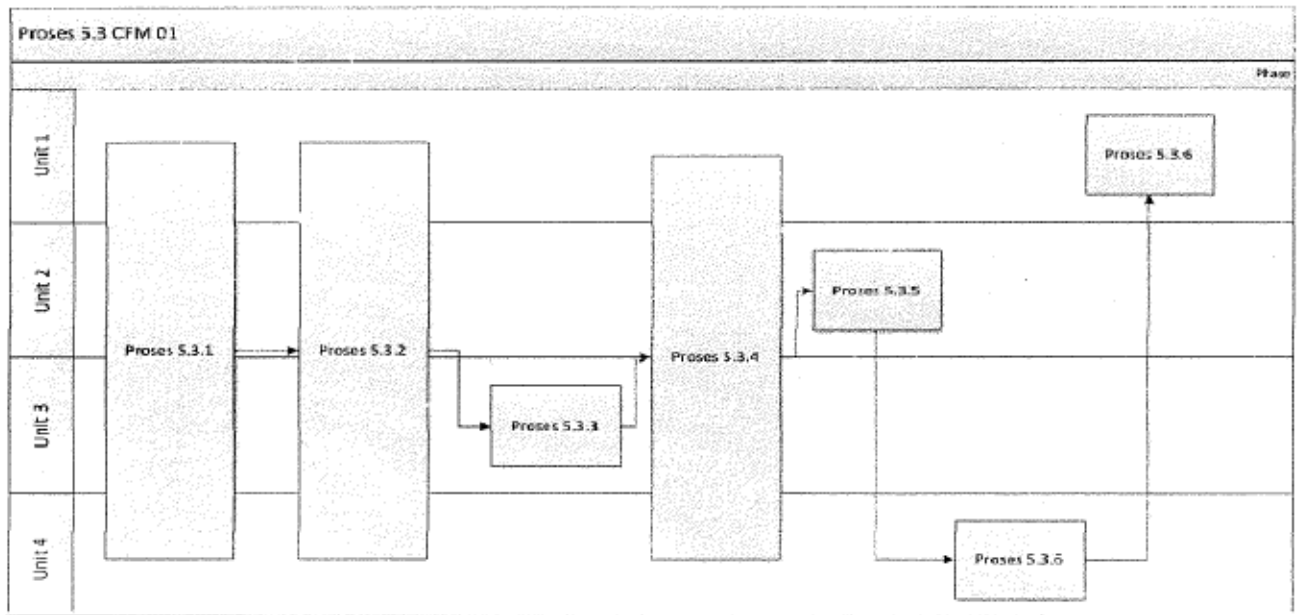
- 4) Lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satker terkait, contohnya sebagai berikut:

Sekjen	
Eselon II	
Unit Teknis	

- 5) Beri keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta, contohnya sebagai berikut:

Sekjen	
Eselon II	
Unit Teknis	

Adapun contoh penggambaran peta lintas fungsi (*cross functional map*), adalah sebagai berikut:



Gambar 10
Contoh Penggambaran Peta Lintas Fungsi

3.3 Tahap Penerapan/Implementasi

Penerapan peta proses bisnis dikendalikan oleh unit organisasi yang secara fungsional membidangi tata laksana. Penerapan peta proses bisnis meliputi:

a. Pengesahan Peta Proses Bisnis

- 1) Peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan; dan
- 2) Menetapkan peta proses bisnis instansi pemerintah sebagai hasil penyusunan peta proses bisnis dengan Surat Keputusan (SK).

b. Pendistribusian Peta Proses Bisnis

- 1) Pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui *hardcopy* dan *softcopy*; dan
- 2) Unit organisasi pengendali perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai *master file* dari sistem ketatalaksanaan organisasi.

c. Penyimpanan, Penempatan, dan Pemanfaatan Peta Proses Bisnis

- 1) Semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna; dan
- 2) Bila terjadi perubahan peta proses bisnis, unit organisasi pengendali wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan melakukan *update* dengan dokumen yang terbaru.

d. Perubahan Peta Proses Bisnis

- 1) Perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan instansi pemerintah;

- 2) Adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- 3) Hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- 4) Adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
- 5) Adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

3.4 Tahap Pemantauan dan Evaluasi

Dokumen peta proses bisnis merupakan peta proses bisnis dinamis yang perlu dievaluasi dan dipantau relevansi dan efektivitasnya. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dilaksanakan oleh unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang ketatalaksanaan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

Evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan peta proses bisnis instansi pemerintah dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang ada telah mampu memicu kinerja yang diharapkan.

Hasil evaluasi atas peta proses bisnis di lingkungan instansi masing-masing dilaporkan kepada Gubernur Sumatera Selatan c.q. Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan diteruskan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV PENUTUP

Penyusunan peta proses bisnis merupakan bagian dari penataan tata laksana dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing instansi pemerintah.

Penyusunan peta proses bisnis menjadi salah satu faktor suksesnya pelaksanaan reformasi birokrasi di instansi pemerintah.

Oleh karena itu, penyusunan peta ini menjadi acuan bagi instansi pemerintah untuk melakukan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan masing-masing.

GUBERNUR SUMATERA SELATAN,

dto.

H. HERMAN DERU