

Laporan Aktualisasi



POSESIF
(Panduan Proses Bisnis & Informasi) ITK
sebagai Bahan Peningkatan Akreditasi

Oleh:

Christianto Credidi Septino Khala, S.T., M.T. (NDH 09)
199509232019031014

Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Angkatan XII

PUSAT PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DAN
KAJIAN DESENTRALISASI DAN OTONOMI DAERAH
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
SAMARINDA, 2020



LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Nama : Christianto Credidi Septino Khala
NDH : 09
NIP : 199509232019031014
Jabatan : Dosen Asisten Ahli
Instansi : Institut Teknologi Kalimantan
Judul : POSESIF (Panduan Proses Bisnis dan Informasi) di Lingkungan Institut
Teknologi Kalimantan

Dinyatakan **LAYAK** pada tanggal 28 Juli 2020 untuk diajukan dalam Seminar Laporan Aktualisasi pada hari Rabu, 29 Juli 2020 bertempat di Kampus Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah Lembaga Administrasi Negara Samarinda.

Coach/Pembimbing,

Veronika Hanna Naibaho, SS. M.Sc. MAP.
NIP. 198009262006042004

Mentor,

Prof. Dr. Ir. Budi Santosa, M.Sc., Ph.D
NIP. 196905121994021001

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Nama : Christianto Credidi Septino Khala
NDH : 09
NIP : 199509232019031014
Jabatan : Dosen Asisten Ahli
Instansi : Institut Teknologi Kalimantan
Judul : POSESIF (Panduan Proses Bisnis dan Informasi) di Lingkungan Institut
Teknologi Kalimantan

TELAH DISEMINARKAN dalam Seminar Laporan Aktualisasi pada hari Rabu, 29 Juli 2020 bertempat di Kampus Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah Lembaga Administrasi Negara Samarinda.

Coach/Pembimbing,

Veronika Hanna Naibaho, SS. M.Sc. MAP.
NIP. 198009262006042004

Mentor,



Prof. Dr. Ir. Budi Santosa, M.Sc., Ph.D
NIP. 196905121994021001

Penguji

Dr. Rahmat, MA
NIP. 197103031996031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Allah Yang Maha Kuasa, atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Rancangan Aktualisasi yang berjudul “Panduan Proses Bisnis di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan” yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Latihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil. Rancangan Aktualisasi ini merupakan hasil pengamatan, pemikiran, dan pembelajaran yang didapatkan oleh penulis dalam masa orientasi di Institut Teknologi Kalimantan, Karang Joang, Balikpapan selama kurang lebih satu setengah tahun ini.

Adapun penyusunan laporan kegiatan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Budi Santosa, M.Sc., Ph.D selaku mentor yang memberikan dukungan, bimbingan dan arahan yang membangun
2. Ibu Veronika Hanna Naibaho, SS. M.Sc. MAP. selaku coach yang senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, masukan dan arahan yang membangun
3. Para Widyaiswara yang telah berbagi ilmu, pengetahuan dan juga memberikan bekal moral yang sangat berguna
4. Pak Bangkit Gotama, S.T., M.T., bu Illa Rizianiza, S.T., M.T. dan rekan-rekan tim Penjamin Mutu Internal Institut Teknologi Kalimantan
5. Rekan-rekan peserta pelatihan dasar CPNS angkatan XII dan XIII tahun 2020
6. Seluruh civitas akademika Institut Teknologi Kalimantan

Penulis menyadari bahwa Rancangan Aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Rancangan Aktualisasi ini bermanfaat bagi penulis dan juga bagi pembaca serta memberikan manfaat secara nyata dalam pembangunan bangsa kelak.

Balikpapan, 16 September 2020

Christianto Credidi Septino Khala, S.T., M.T

NIP. 19950923 201903 1 014

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	3
1.3. Manfaat	3
1.4. Konsep Nilai Dasar ANEKA	4
1.4.1. Akuntabilitas	4
1.4.2. Nasionalisme	5
1.4.3. Etika Publik.....	6
1.4.4. Komitmen Mutu.....	8
1.4.5. Anti Korupsi.....	9
1.5. Tugas dan Fungsi PNS.....	10
1.5.1. Pelaksana Kebijakan Publik.....	10
1.5.2. Pelayan Publik	11
1.5.3. Perekat dan Pemersatu Bangsa	14
BAB II GAMBARAN UMUM UNIT KERJA.....	15
2.1. Profil Organisasi	15
2.2. Visi dan Misi Organisasi.....	16
2.2.1. Visi Institut Teknologi Kalimantan.....	16
2.2.2. Misi Institut Teknologi Kalimantan	16
2.3. Tugas dan Fungsi Organisasi & Jabatan	16
2.4. Identifikasi dan Analisis Isu.....	18
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	20
3.1. Penetapan dan Gagasan Pemecahan Isu.....	20
3.1.1. Penetapan Isu	20
3.1.2. Gagasan Pemecahan Isu Terpilih.....	21
3.2. Uraian dan Jadwal Kegiatan Rancangan Aktualisasi.....	21
BAB IV PELAKSANAAN KEGIATAN AKTUALISASI.....	28
4.1. Hasil Capaian Pelaksanaan Aktualisasi	28
4.1.1. Penyusunan Proses Bisnis.....	28
4.1.2. Membuat Proses Informasi Proses Bisnis	32
4.1.3. Membuat Panduan Proses Bisnis	35
4.1.4. Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak	38

4.2.	Kendala dan Strategi Penyelesaian Masalah.....	41
4.3.	<i>Role Model</i>	42
BAB V PENUTUP		43
5.1.	Kesimpulan	43
5.2.	Tindak Lanjut.....	43
DAFTAR PUSTAKA		44

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) mengambil peran penting dalam pelaksanaan sistem penyelenggaraan pemerintah Negara. Untuk itu ASN dituntut untuk bersikap profesional dan memiliki kapasitas yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Seorang ASN juga dituntut untuk menyesuaikan diri dengan cara meningkatkan kompetensi sesuai dengan perkembangan zaman. Berdasarkan hal ini, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selalu memastikan mutu ASN selalu terjaga dengan melakukan pengembangan sistem pengelolaan dan kompetensi diri agar dapat menyesuaikan dengan revolusi industri terkini, meningkatkan standard pelayanan untuk masyarakat yang pantas.

Karena itu, untuk meningkatkan mutu dari seorang Pegawai Negeri Sipil sebagai bagian dari ASN, pengembangan pribadi seorang aparatur dilaksanakan dalam sebuah pelatihan dasar, yang notabenehnya dilaksanakan dalam waktu singkat dan terfokus. Dengan adanya pelatihan ini, seorang aparatur dapat mengembangkan potensi dirinya dengan lebih dalam sehingga dapat memenuhi standard yang berlaku dalam proses pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Pelatihan dasar merupakan pelatihan yang ditujukan untuk merupakan pelatihan yang ditujukan untuk para Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya. Hal ini diatur dalam UU no. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan PP no. 11 tahun 2017 tentang Manajemen PNS.

Saat ini, di Balikpapan telah berdiri suatu kampus bernama Institut Teknologi Kalimantan. Dibangun sejak tahun 2012, ITK saat ini merupakan perguruan tinggi yang perkembangannya sangat pesat, dari sisi infrastruktur, pelayanan hingga sumber daya manusianya.

Dalam tahap perkembangannya, ITK telah merekrut banyak tenaga kerja yang bertugas sebagai dosen dan tenaga kependidikan. Dengan merekrut banyak pegawai, standard pelayanan kepada publik dapat ditingkatkan dengan lebih maksimal. Di masa awal pendiriannya, ITK merekrut pegawainya melalui seleksi internal kampus sendiri secara terbuka, disesuaikan dengan kebutuhan kampus. Namun, beberapa tahun belakangan, perekrutan dosen dan tenaga kependidikan hanya dilakukan melalui perekrutan calon PNS secara berkala yang dibawahi oleh Kemenristekdikti, yang saat ini sudah tergabung kembali dalam naungan Kemendikbud.

Namun, penambahan tenaga kerja yang berpengalaman belum cukup untuk meningkatkan kualitas SDM kampus. Agar dapat memajukan kualitas sumber daya manusianya, ITK telah mengikutsertakan sebagian tenaga kerjanya yang terdaftar sebagai CPNS untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dasar, agar dapat secara efektif meningkatkan standar mutu pelayanan tenaga kerja.

Setelah mengikuti pelatihan dasar, para CPNS akan dihadapkan kembali dengan kehidupan di kampus ITK. Pada saat kembali inilah, para CPNS akan dituntut untuk mengamalkan nilai-nilai yang telah didapatkan selama pelatihan dasar. Sebagai pembuka, diadakan rancangan aktualisasi kegiatan yang dijadikan sarana untuk menyelesaikan suatu masalah di unit kerja pegawai tersebut.

ITK merupakan suatu institusi pemerintah yang bergerak di bidang pendidikan tinggi. Usia ITK yang terbilang masih sangat muda, membuatnya belum dapat disejajarkan dengan universitas lain dalam banyak hal, termasuk mutu pendidikan dan pelayanannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan, dibentuk tim penjamin mutu internal kampus (PJM) untuk membantu meningkatkan mutu kampus dan menjaga agar capaian mutu yang telah dicapai dapat dipertahankan.

Dalam usaha meningkatkan mutu kampus, adalah suatu keharusan untuk memiliki suatu tatanan rancangan seluruh kegiatan kampus yang tertuang dalam bentuk peta proses bisnis kampus. Dengan proses bisnis ini, alur kegiatan dapat tergambar dengan jelas, sehingga seluruh kegiatan yang ada di lingkungan kampus dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya.

Namun, belum adanya tatanan menyeluruh terkait proses bisnis di ITK ini, membuat kegiatan di Institusi hanya dapat dipertanggungjawabkan oleh masing-masing unit kerja. Hal ini tentu saja membuat kegiatan di kampus tidak sinergis dan tidak teroganisir yang baik, dan lebih lanjut, tingkat pertanggungjawabannya hanya sebatas unit kerja.

Untuk itu, diperlukan suatu panduan yang dapat digunakan untuk mengatur seluruh kegiatan yang ada di dalam institusi ini. Dengan adanya panduan ini, tim penjamin mutu internal dapat dengan mudah mengontrol seluruh kegiatan di universitas dan memastikan seluruh kegiatannya berjalan secara sistematis dan efisien. Hal ini tentunya dapat meningkatkan kualitas mutu kampus. Dengan meningkatnya mutu kampus dapat meningkatkan pula akreditasi kampus sehingga dapat disejajarkan dengan universitas yang lainnya.

Akreditasi menjadi hal yang penting bagi institusi ini, mengingat pengembangan pendidikan di wilayah Kalimantan, terlebih khusus di Kalimantan Timur, belum dapat

dibandingkan dengan daerah-daerah yang lebih maju di Indonesia. Kondisi geografis, sedikitnya sumber daya manusia yang berkualifikas, terbatasnya sarana dan prasarana penunjang dan berbagai hal lain menjadi alasan kuat yang mendorong putra-putri daerah merantau ke luar pulau untuk mengenyam pendidikan yang lebih baik.

Dengan telah ditetapkannya Ibu Kota Negara (IKN) baru di daerah Kalimantan Timur membuat ITK secara tidak langsung memegang peran penting, yakni meningkatkan kualitas SDM muda di daerah Kalimantan, khususnya Kalimantan Timur. Dengan adanya suatu institusi pendidikan yang memadai di daerah sekitar IKN, maka kualitas SDM mudanya tidak akan jauh berbed bila dibaningkan dengan SDM Ibu Kota Negara yang sebelumnya.

Setelah menilik efek jangka panjang dari pentingnya akreditasi sebagai tanda pencapaian standard mutu pelayanan di lingkungan kampus, membuat peran dari panduan proses bisnis ini memegang peran vital. Diharapkan dengan adanya panduan ini, seluruh kegiatan di ITK dapat terorganisir dengan baik, sehingga dapat meningkatkan mutu universitas secara keseluruhan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelaksanaan aktualisasi ini akan dibahas lebih mendalam dengan judul “POSESIF (Panduan Proses Bisnis dan Informasi) sebagai Bahan Peningkatan Akreditasi”

1.2.Tujuan

Tujuan dibuatnya rancangan aktualisasi ini adalah sebagai berikut

1.2.1. Tujuan Umum

Diharapkan dapat menjadi bukti pengaktualisasian nilai-nilai ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi)

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Menyusun panduan proses bisnis (probis) sebagai panduan pemilihan kegiatan yang layak untuk diselenggarakan di lingkungan ITK
2. Sebagai langkah lanjutan peningkatan akreditasi kampus

1.3.Manfaat

Manfaat dibuatnya rancangan aktualisasi ini adalah:

1.3.1. Bagi Calon Pegawai Negeri Sipil

1. Meningkatkan pemahaman dan mengimplementasikan nilai dasar ASN dalam pelaksanaan kegiatan CPNS
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja CPNS
3. Menambah wawasan akan pentingnya penjaminan mutu di lingkungan kerja

1.3.2. Bagi Unit Kerja

Meningkatkan efisiensi kegiatan yang ada di lingkungan unit kerja

1.3.3. Bagi Pihak Lain yang Terkait

Menjadi referensi bagi unit kerja lain dan Habitiasi – Aktualisasi di lingkungan pendidikan tinggi.

1.4. Konsep Nilai Dasar ANEKA

Nilai-nilai Dasar seorang Aparatur Sipil Negara terkandung dalam lima komponen, yaitu Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, dan Anti Korupsi. Kelima komponen ini lebih dikenal dengan sebutan ANEKA

1.4.1. Akuntabilitas

Secara garis besar, akuntabilitas adalah kewajiban mempertanggungjawabkan apa yang menjadi amanahnya. Responsibilitas berbeda dengan akuntabilitas, dimana responsibilitas merupakan kewajiban untuk bertanggung jawab, sedangkan akuntabilitas merupakan kewajiban mempertanggungjawabkan kegiatan yang terjadi.

Aspek-aspek dalam akuntabilitas ialah:

1. Hubungan
2. Hasil
3. Laporan
4. Konsekuensi
5. Kinerja

Cara menciptakan lingkungan yang akuntabel dengan menyertakan rasa

1. Kepemimpinan
2. Transparansi
3. Integritas
4. Tanggung Jawab
5. Keadilan
6. Kepercayaan
7. Keseimbangan
8. Kejelasan
9. Konsistensi

1.4.2. Nasionalisme

Nasionalisme seperti suatu semangat yang menjiwai masyarakat suatu negara untuk mempertahankan identitas bangsanya. Nasionalisme sangat penting dimiliki oleh setiap pegawai ASN. Bahkan tidak sekedar wawasan saja tetapi kemampuan mengaktualisasikan nasionalisme dalam menjalankan fungsi dan tugasnya merupakan hal yang lebih penting. Diharapkan dengan nasionalisme yang kuat, maka setiap pegawai ASN memiliki orientasi berpikir mementingkan kepentingan publik, bangsa dan negara.

1. Implementasi Nasionalisme ASN Sebagai Pelaksana Kebijakan Publik

Setiap pegawai ASN harus memiliki nilai-nilai kepublikan, berorientasi pada kepentingan publik dan senantiasa menempatkan kepentingan publik, bangsa dan negara di atas kepentingan lainnya, mengedepankan kepentingan nasional ketimbang kepentingan sektoral dan golongan. Setiap pegawai ASN senantiasa bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus bersikap profesional dan berintegritas dalam memberikan pelayanan.

2. Implementasi ASN Profesional dan Melayani yang Berintegritas Tinggi

American society for Public Administration menyebutkan prinsip-prinsip etika pelayanan sebagai berikut:

- Pelayanan Publik harus diutamakan
- Rakyat adalah berdaulat, dan mereka yang bekerja di dalam pelayanan publik secara mutlak bertanggung jawab kepadanya
- Hukum yang mengatur semua kegiatan pelayanan public
- Manajemen yang efisien dan efektif merupakan dasar bagi administrator public
- Sistem merit dan kesempatan kerja yang sama harus didukung, dimplementasikan dan dipromosikan
- Mengorbankan kepentingan publik demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan
- Keadilan, kejujuran, keberanian, kesamaan, kepandaian, dan empathy merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dan secara aktif harus dipromosikan
- Kesadaran moral memegang peranan penting dalam memilih alternatif keputusan
- Administrator publik tidak semata-mata berusaha menghindari kesalahan, tetapi juga berusaha mengejar atau mencari kebenaran

3. Peran PNS/ASN dalam Menciptakan Kondisi Damai

- Netral dalam artian tidak memihak kepada salah satu kelompok atau golongan yang ada.
- Adil berarti PNS dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh berlaku diskriminatif dan harus obyektif, jujur, transparan
- Sikap netral dan adil juga harus diperlihatkan oleh PNS dalam event politik lima tahunan yaitu pemilu dan pilkada.
- PNS juga harus bisa mengayomi kepentingan kelompok-kelompok minoritas, dengan tidak membuat kebijakan dan peraturan yang mendiskriminasi keberadaan kelompok tersebut
- PNS menjadi figur dan teladan di lingkungan masyarakatnya

1.4.3. Etika Publik

Menurut Wehrich dan Koontz (2005:46), “the discipline dealing with what is good and bad and with moral duty and obligation”. Menurut Collins Cobuild (1990:480): “an idea or moral belief that influences the behaviour, attitudes and philosophy of life of a group of people”.

Etika lebih dipahami sebagai refleksi atas baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar, sedangkan moral mengacu pada kewajiban untuk melakukan yang baik atau apa yang seharusnya dilakukan. Nilai-nilai etika sebenarnya tidak hanya terkandung dalam ajaran agama dan ketentuan hukum, tetapi juga dalam social decorum/kepentasan sosial berupa adat istiadat dan nilai luhur sosial budaya termasuk nilai-nilai luhur yang terkandung dalam ajaran Pancasila.

Kode Etik adalah aturan-aturan yang mengatur tingkah laku dalam suatu kelompok khusus, sudut pandangnya hanya ditujukan pada hal-hal prinsip dalam bentuk ketentuan-ketentuan tertulis.

12 Kode Etik ASN adalah

- Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi
- Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin
- Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan
- Melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
- Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan

- Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara
- Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien
- Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya
- Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan
- Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain
- Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN
- Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN

Sumber – sumber kode Etik yang telah berkembang dalam sistem administrasi publik sejak kemerdekaan ialah:

- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1959 tentang Sumpah Jabatan Pegawai Negeri Sipil dan Anggota Angkatan Perang
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1975 tentang Sumpah/Janji Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Para pegawai dan pejabat perlu terus diingatkan akan rujukan kode etik PNS yang tersedia. Sosialisasi dari sumber-sumber kode etik itu beserta kesadaran akan perlunya menaati kode etik harus dilakukan secara berkesinambungan dalam setiap jenis pelatihan kepegawaian untuk melengkapi aspek kognisi dan aspek profesionalisme dari seorang pegawai sebagai abdi masyarakat

1.4.4. Komitmen Mutu

Menurut mutu merupakan suatu kondisi dinamis berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen atau pengguna. Menurut Crosby: “Mutu merupakan nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.” Menurut Juran: “mutu merupakan kesesuaian terhadap spesifikasi.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa mutu mencerminkan nilai keunggulan produk/ jasa yang diberikan kepada pelanggan (customer) sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, dan bahkan melampaui harapannya. Mutu merupakan salah satu standar yang menjadi dasar untuk mengukur capaian hasil kerja.

Nilai-nilai dasar komitmen mutu:

- Efektivitas Layanan, menunjukkan ketepatan capaian target layanan
- Efisiensi Layanan, menunjukkan proses layanan yang tidak berdampak pada pemborosan
- Inovasi Layanan, menunjukkan adanya kreativitas aparatur untuk mengembangkan sesuatu yang baru dan berbeda dari sebelumnya
- Mutu Layanan, menunjukkan kinerja aparatur yang optimal dan melayani dengan sepenuh hati

Plan, do, check, dan act (PDCA) merupakan salah satu metode untuk meningkatkan kualitas suatu pekerjaan, dimana:

- Plan, melakukan identifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi, penyebabnya dan solusinya.
- Do, rencana aksi yang sudah disusun harus dijalankan secara konsisten oleh semua orang.
- Check, melakukan pemeriksaan apakah rencana aksi yang sudah dilakukan telah berjalan dengan semestinya, apakah target dan ukuran keberhasilan yang telah ditetapkan dapat dicapai
- Act, melakukan tindakan atau keputusan yang perlu diambil sebagai tindak lanjut dari tahap Check.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Aktualisasi nilai dasar komitmen mutu dalam pelaksanaan tugas aparatur akan mendorong terciptanya iklim/budaya kerja unggul yang dapat menumbuhkan keberanian untuk menampilkan kreativitas dan inovasi. Dengan demikian, pergeseran orientasi kerja diarahkan untuk memotivasi aparatur mengubah mindset menuju layanan bermutu

Setiap aparatur mesti memiliki sense of quality dan semangat belajar tinggi, sehingga menimbulkan keberanian berpikir alternatif, berani bertanya dan bahkan berbeda pendapat, demi untuk kebaikan dan kemajuan bangsa dan negara dalam menghadapi globalisasi.

1.4.5. Anti Korupsi

Tindak pidana adalah suatu perbuatan yang diancam dengan pidana oleh undang-undang, bertentangan dengan hukum, dilakukan oleh seseorang yang mampu bertanggung jawab. Sedangkan korupsi, korupsi berasal dari bahasa Latin, “coruptio” dan “corruptus” yang berarti kerusakan atau kebobrokan. Dalam bahasa Yunani, “corruption”, merupakan perbuatan yang tidak baik, curang, dapat disuap, tidak bermoral, menyimpang dari kesucian, melanggar norma-norma agama, material, mental dan umum.

Setiap negara mempunyai undang-undang yang berbeda terkait dengan TINDAK PIDANA KORUPSI. Menurut UU No. 31/1999 jo No. UU 20/2001, terdapat 7 kelompok tindak pidana korupsi yang terdiri dari: (1) Kerugian keuangan negara, (2) Suap-menyuap, (3) Pemerasan, (4) Perbuatan Curang, (5) Penggelapan dalam Jabatan, (6) Benturan Kepentingan dalam Pengadaan, (7) Gratifikasi. Semua jenis tersebut merupakan delik-delik yang diadopsi dari KUHP (pasal 1 ayat 1 sub c UU no.3/71)

KPK bersama dengan para pakar telah melakukan identifikasi nilai-nilai dasar anti korupsi, dan dihasilkan sebanyak 9 nilai anti korupsi adalah jujur, peduli, mandiri, disiplin, tanggung jawab, kerja keras, sederhana, berani dan adil.

Kelman (1958) dan Brigham (1991) menyebutkan adanya tiga proses sosial yang berperan dalam proses perubahan sikap dan perilaku, yaitu kesediaan (compliance), identifikasi (identification), dan internalisasi (internalization). Salah satu upaya perubahannya dapat dilakukan melalui tiga proses perubahan sosial dari Kelman dan Brigham tersebut ialah

1. Kesediaan

Kesediaan terhadap integritas (Integrity Compliance) adalah ketika individu bersedia menerima pengaruh untuk berintegritas dari orang lain atau dari kelompok lain, dikarenakan ia berharap untuk memperoleh reaksi atau tanggapan positif dari pihak lain tersebut

2. Identifikasi

Identifikasi integritas terjadi apabila individu meniru integritas seseorang atau kelompok lain, dikarenakan integritas sudah sesuai dengan apa yang dianggapnya sebagai bentuk hubungan yang menyenangkan antara dia dengan yang memberikan pengaruh terkait integritas.

3. Internalisasi

Internalisasi integritas terjadi apabila individu menerima pengaruh dan bersedia bersikap dan berperilaku dengan penuh integritas dikarenakan integritas tersebut sesuai dengan apa yang ia percayai dan sesuai dengan sistem yang dianutnya.

Kesadaran anti korupsi akan memberikan makna bagi kehidupan, jika kesadaran tersebut terbukti atau telah diikuti dengan upaya dan tindakan nyata dalam menghindari korupsi. Kita tidak boleh memberikan ruang dan waktu sedikitpun untuk munculnya niat dan kesempatan korupsi dalam perjalanan karir dan pengabdian sebagai pegawai negeri sipil atau bagian dari masyarakat Indonesia. Niat, semangat dan komitmen akan menjadi modal untuk belajar dan menguasai serta mempraktekan kompetensi yang dapat menghindarkan diri dari perilaku dan tindak pidana korupsi.

1.5. Tugas dan Fungsi PNS

1.5.1. Pelaksana Kebijakan Publik

Untuk mewujudkan birokrasi yang professional dalam menghadapi tantangan-tantangan yang ada, pemerintah melalui UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara telah bertekad untuk mengelola aparatur sipil negara menjadi semakin professional.

Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang professional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Manajemen ASN lebih menekankan kepada pengaturan profesi pegawai sehingga diharapkan agar selalu tersedia sumber daya aparatur sipil Negara yang unggul selaras dengan perkembangan jaman.

Pegawai ASN berkedudukan sebagai aparatur negara yang menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah serta harus bebas dari pengaruh dan intervensi semua golongan dan partai politik.

Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum, suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum, baik pribadi maupun umum. Dapat diartikan bahwa hak adalah sesuatu yang patut atau layak diterima. Sedangkan kewajiban adalah

suatu beban atau tanggungan yang bersifat kontraktual. Dengan kata lain kewajiban adalah sesuatu yang sepatutnya diberikan.

Kewajiban pegawai ASN yang disebutkan dalam UU ASN adalah:

- 1) Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
- 4) Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
- 7) menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 8) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

1.5.2. Pelayan Publik

Kesadaran anti korupsi akan memberikan makna bagi kehidupan, jika kesadaran tersebut terbukti atau telah diikuti dengan upaya dan tindakan nyata dalam menghindari korupsi. Kita tidak boleh memberikan ruang dan waktu sedikitpun untuk munculnya niat dan kesempatan korupsi dalam perjalanan karir dan pengabdian sebagai pegawai negeri sipil atau bagian dari masyarakat Indonesia. Niat, semangat dan komitmen akan menjadi modal untuk belajar dan menguasai serta mempraktekan kompetensi yang dapat menghindarkan diri dari perilaku dan tindak pidana korupsi.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998), pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa: Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa

Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai hal yang menjadi fundamen pelayanan publik:

1. Pelayanan publik merupakan hak warga negara sebagai amanat konstitusi.
2. Pelayanan publik diselenggarakan dengan pajak yang dibayar oleh warga negara.
3. Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal yang strategis bagi kemajuan bangsa di masa yang akan datang.
4. Pelayanan publik memiliki fungsi tidak hanya memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar warga negara sebagai manusia, akan tetapi juga berfungsi untuk memberikan perlindungan bagi warga negara (proteksi).

Beberapa tipe pelayanan:

- Heterogen/memiliki tingkatan yang berbeda, seperti penyediaan kelas-kelas pada moda transportasi (kelas ekonomi, bisnis, eksekutif)
- Tidak berwujud/tidak terukur. Pelayanan berupa jasa kadang tidak mempunyai ukuran pasti. Persepektif penerima layanan sangat memengaruhi nilai kualitas pelayanan tersebut
- Tidak terpisahkan produksi dan konsumsinya, akan selalu ada konsumsi di tengah proses produksi dan akan selalu ada produksi di tengah proses konsumsi.

Berbagai ahli menjelaskan problem yang menjerat birokrasi sebagai patologi birokrasi. Bentuk-bentuk patologi birokrasi tersebut, antara lain:

- Pengelembungan organisasi. Birokrasi yang dirancang untuk memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien cenderung untuk memperbesar struktur dan juga merekrut lebih banyak anggota.
- Duplikasi tugas dan fungsi. Birokrasi yang cenderung membengkak tersebut menimbulkan masalah lain berupa duplikasi tugas dan fungsi yang dijalankan oleh unit-unit dalam organisasi birokrasi tersebut.
- Red tape. Cara kerja birokrasi yang prosedural, lamban dan berbelit-belit mengakibatkan para pengguna layanan harus memberikan additional cost (biaya tambahan berupa suap, sogok, uang pelicin, atau uang rokok) untuk mempercepat proses prosedur yang dibutuhkan

- Konflik Kewenangan. Birokrasi yang cenderung membengkak dari waktu ke waktu mengakibatkan demarkasi antara kewenangan unit organisasi yang satu dengan yang lain menjadi makin kabur dan bahkan tumpang tindih.
- Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). Birokrasi yang strukturnya tertutup, hierarkhis, kaku, dan penuh dengan aturan membuat masyarakat awam sulit memahami apalagi mengontrol cara kerja birokrasi.
- Enggan untuk melakukan perubahan. Dengan postur organisasi yang besar dan bekerja atas dasar berbagai peraturan yang rumit cenderung membuat birokrasi enggan untuk melakukan perubahan atau inovasi.

Apabila sebagai ASN harus berkontribusi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, lantas bagaimana cara kita agar dapat berkontribusi dalam memperbaiki pelayanan publik. Kontribusi yang paling minimal adalah melalui tindakan-tindakan atau perilaku sebagai seorang ASN.

Birokrasi pemerintah wajib bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, profesional, tidak diskriminatif, dan melihat publik sebagai customer dan citizen. Karena itu perlu dikembangkan adanya kesadaran tentang siapa yang melayani dan siapa yang dilayani. Sebagai sebuah proses belajar budaya pelayanan harus dapat melakukan perubahan kebiasaan, perubahan nilai, dan perubahan pola pikir atau paradigma pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan dari peningkatan kepuasan internal birokrasi ke arah peningkatan kepuasan masyarakat, yaitu ukuran keberhasilan kinerja pelayanan adalah sampai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai ASN. Budaya pelayanan itu terartikulasi melalui sikap, nilai-nilai kepentingan bersama, dan tingkah laku dari para pegawai ASN dalam memberikan pelayanan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan:

1. Birokrasi harus memiliki kode etik untuk mengatur hal-hal apa saja yang secara etis boleh dan tidak boleh dilakukan, misalnya yang terkait dengan konflik kepentingan.
2. Pegawai ASN harus menerapkan budaya pelayanan, dan menjadikan prinsip melayani sebagai suatu kebanggaan. Munculnya rasa kebanggaan dalam memberikan pelayanan akan menjadi modal dalam melaksanakan pekerjaan. Semakin banyak orang memberi, maka akan semakin banyak yang kita peroleh, semakin banyak melayani akan semakin banyak pula kita mendapatkan pelayanan. Prinsip melayani

juga menjadi dasar dalam memberikan pelayanan dan harus diatur dengan prosedur yang jelas.

3. Birokrasi harus memiliki code of conduct, bagaimana cara birokrasi bertingkah laku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (warga negara). Birokrasi harus memiliki SOP yang jelas dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan menerapkan prinsip 3S = senyum, sapa, salam.
4. Birokrasi harus memiliki etika profesionalisme sebagai seorang birokrat. Sebagai sebuah profesi, birokrat dituntut mengikuti sumpah profesinya sebagai seorang pelayan publik.

1.5.3. Perekat dan Pemersatu Bangsa

Badan Kepegawaian Negara (BKN) memastikan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian/Lembaga/Daerah untuk memahami perannya sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

Peran tersebut baik dari aspek ketaatan terhadap ketentuan dalam regulasi, salah satunya Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN dan netralitas ASN yang terjadi dalam sejumlah event Pemilihan kepala daerah (Pilkada) dan Pemilihan Presiden/Wakil Presiden (Pilpres).

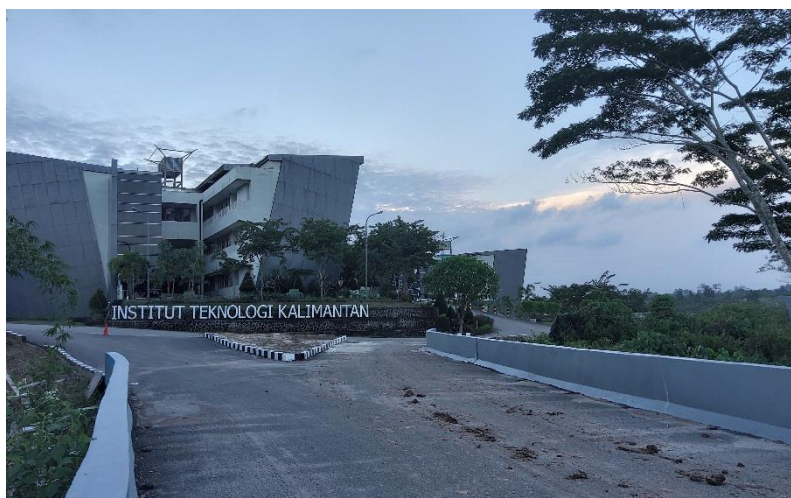
ASN harus selalu mengingat esensi kehadiran aparatur birokrasi sebagai penjaga dan pemersatu bangsa. Netralitas bukan hanya disikapi sebagai aturan namun sebagai kode etik dasar dan integritas dalam perilaku keseharian ASN saat memberikan pelayanan publik. ASN memiliki fungsi yang sakral dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yaitu sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

BAB II

GAMBARAN UMUM UNIT KERJA

2.1. Profil Organisasi

Institut Teknologi Kalimantan (ITK) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri Baru (PTNB) yang diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2014 (Gambar 2.1). Kampus ITK beralamat di jalan Soekarno Hatta km. 15 Karang Joang, Balikpapan Utara. ITK didirikan sebagai upaya mempersiapkan sumber daya manusia yang menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di wilayah Kalimantan dalam rangka MP3I koridor Kalimantan yang ditetapkan sebagai pusat produksi dan pengolahan bahan tambang serta lumbung energi nasional. Sebagai PTNB, ITK memiliki struktur yang cukup sederhana dengan dipimpin oleh seorang Rektor yang dibantu 2 orang wakil rektor, masing-masing di bidang akademik dan non akademik. Dalam organ rektor tersebut, ITK memiliki 5 jurusan, 3 UPT, 1 Lembaga, dan 1 Biro. Sistem penjaminan mutu ITK dijalankan oleh Pusat Penjaminan Mutu yang berada di bawah Lembaga Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPMPMP). Selain organ rektor, juga terdapat organ Satuan Pengawas Internal (SPI), Senat, serta Dewan Pertimbangan. Struktur organisasi ITK tersebut disahkan oleh Permenristekdikti no 40 tahun 2015 (OTK ITK) serta Permenristekdikti no 6 tahun 2017 (Statuta ITK). ITK memiliki jumlah dosen yang memadai, yakni sejumlah 104 yang terdistribusi pada 14 prodi, serta dosen mata kuliah umum. Selain dosen, ITK memiliki tenaga kependidikan (tendik) yang berfungsi untuk menjalankan fungsi administrative pendidikan tinggi. Tendik di ITK terdiri dari Laboran, Administrasi umum, teknisi, dan pustakawan.



Gambar 2.1 Kampus Institut Teknologi Kalimantan

2.2. Visi dan Misi Organisasi

2.2.1. Visi Institut Teknologi Kalimantan

ITK memiliki visi yang ingin diwujudkan oleh seluruh sivitas akademika pada tahun 2025. Visi ini merupakan gambaran kondisi ideal yang dirumuskan sebagai berikut:

“Menjadi perguruan tinggi yang menghasilkan karya unggul dan berperan aktif dalam pengembangan potensi daerah Kalimantan pada tahun 2035”

Visi ini yang kemudian menjadi landasan sivitas akademika ITK untuk saling bersinergi dan bekerja sama dalam program rutin dan pengembangan. Dengan sinergitas yang dimiliki, diharapkan mampu mencapai dan mewujudkan visi pada tahun 2025.

2.2.2. Misi Institut Teknologi Kalimantan

Misi ITK merupakan penjabaran dari implementasi Tridharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Rumusan misi ini mencerminkan bagaimana ITK mampu memberikan manfaat bagi stakeholder. Rumusan misi ITK adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang unggul dan berbudi pekerti luhur yang dapat berkontribusi dalam pembangunan nasional.
2. Menghasilkan karya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat.
3. Memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima dengan berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil dan kredibel.
4. Mewujudkan ITK sebagai kampus merdeka.

Ketiga misi ITK menggambarkan fokus dalam setiap kegiatan Tridharma perguruan tinggi.

2.3. Tugas dan Fungsi Organisasi & Jabatan

1. Tugas Bidang Pendidikan

Dosen sebagai anggota Sivitas Akademika memiliki tugas mentransformasikan Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi yang dikuasainya kepada Mahasiswa dengan mewujudkan suasana belajar dan Pembelajaran sehingga Mahasiswa aktif

mengembangkan potensinya. Sebagai seorang dosen di Program Studi Teknik Sipil, tupoksi di bidang pendidikan sebagai berikut:

- Melaksanakan pelaksanaan pembelajaran dengan mempersiapkan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan bahan ajar dalam bentuk presentasi maupun modul ajar;
- Melaksanakan pembelajaran dalam bentuk kuliah, diskusi, praktikum atau studi lapangan;
- Melaksanakan evaluasi pembelajaran melalui pembuatan soal dan pengoreksian Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester;
- Melaksanakan pembimbingan ke mahasiswa untuk penyelesaian tugas akademik seperti Kerja Praktek dan Tugas Akhir;
- Menjadi contoh keteladanan moral dalam ucapan, sikap, dan perilaku dalam keseharian;
- Meningkatkan kompetensi diri melalui pelatihan.

2. Tugas Bidang Penelitian

Dosen sebagai ilmuwan wajib mengembangkan ilmunya melalui pelaksanaan penelitian dengan menghasilkan publikasi penelitian. Tugas dosen sebagai peneliti di Program Studi Teknik Sipil adalah pelaksanaan penelitian.

3. Tugas Bidang Pengabdian Masyarakat

Selain pendidikan dan penelitian, tugas dosen sebagai garda terdepan penggerak masyarakat, dosen juga wajib melaksanakan pengabdian masyarakat. Pengabdian masyarakat yang dilaksanakan seperti penyuluhan kepada masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menulis karya ilmiah hasil pengabdian masyarakat.

4. Tugas Tambahan Peserta di Unit Kerja

Tugas tambahan selain Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah sebagai anggota bidang kemahasiswaan dan tim penjamin mutu internal. Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab dari tugas tambahan sebagai anggota tim kurikulum prodi teknik sipil, tim kemahasiswaan dan tim penjamin mutu internal kampus

- Menyusun dan mengevaluasi kurikulum prodi Teknik Sipil
- Membantu menyusun anggaran tahunan pembina tim kerohanian mahasiswa.
- Membantu membuat panduan tugas akhir dan kerja praktek, mengatur proses bisnis dan mendata dan mengevaluasi SOP yang ada di lingkungan ITK

2.4. Identifikasi dan Analisis Isu

Setelah bergabung selama satu setengah tahun sebagai dosen di program studi Teknik Sipil Institut Teknologi Kalimantan, bergabung dengan tim Pusat Penjamin Mutu (PJM) selama sembilan bulan, dan bergabung dalam Tim Kemahasiswaan kampus selama lima bulan, terdapat beberapa persoalan yang menjadi perhatian khusus yang perlu untuk ditindaklanjuti. Secara umum, berdasarkan aspek manajemen ASN dan *whole of government*, ditetapkan persoalan-persoalan sebagai berikut.

1. **Belum Terturnya Laporan Mahasiswa yang Mengerjakan Kerja Praktek dan Tugas Akhir di Lingkungan Program Studi Teknik Sipil**

Laporan yang dibuat oleh mahasiswa yang sedang/telah mengerjakan Kerja Praktek dan Tugas Akhir belum memenuhi standar laporan akademik yang pantas. Laporan yang disajikan kadang masih mengikuti laporan dari senior-senior mereka, sehingga mereka tidak pernah mengetahui cara penulisan laporan yang benar

Sumber isu : Tidak adanya panduan pembuatan laporan Kerja Praktek dan Tugas Akhir

Akibat : Data dan hasil pekerjaan/penelitian tidak tersajikan dengan baik, mahasiswa kesulitan dalam menyampaikan laporannya dengan tatacara yang pantas.

2. **Belum Terturnya Penyelenggaraan Kegiatan di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan**

Ketidakteraturan tata pelaksanaan kegiatan di lingkungan Institut Teknologi Kalimantan dikarenakan belum adanya Surat Keputusan Rektor Institut Teknologi Kalimantan yang mengatur tata pelaksanaan keseluruhan kegiatan di Lingkungan ITK.

Sumber isu : Belum disahkannya proses bisnis yang mengatur seluruh kegiatan di ITK

Akibat : Batasan dan lingkup pekerjaan masing-masing unit tidak jelas, kemungkinan terjadinya tumpang tindih tanggung jawab di semua unit kerja besar.

3. **Kegiatan Organisasi Mahasiswa di Lingkungan Kampus Institut Teknologi Kalimantan yang Tidak Terorganisir**

Kegiatan Organisasi Mahasiswa di ITK mendapat banyak kritikan dari berbagai pihak terkait prosedurnya. Mahasiswa kadang tidak mengerti akan maksud dari kegiatan yang mereka lakukan dan tidak mencapai tujuan yang dimaksud setelah menyelenggarakan kegiatan tersebut

Sumber isu : Dasar penetapan prosedur kegiatan organisasi mahasiswa yang layak dilaksanakan di lingkungan ITK masih belum diatur dalam suatu ketetapan yang berlaku umum.

Akibat : Dengan tidak adanya ketetapan ini, kegiatan organisasi mahasiswa tidak tersistematis dan cenderung sulit untuk dikendalikan. Kegiatan organisasi mahasiswa akan terus mendulang kritikan, bahkan tidak menutup kemungkinan, kecaman.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

3.1. Penetapan dan Gagasan Pemecahan Isu

3.1.1. Penetapan Isu

Berdasarkan isu yang telah ditetapkan dalam subbab 2.5., analisa atas isu-isu tersebut perlu dilakukan. Semua masalah yang telah ditetapkan tentu akan membawa dampak baik bila dituntaskan, dan menjadi masalah yang lebih besar bila tidak diselesaikan. Namun, semua masalah tersebut tentu tidak dapat dikerjakan langsung dalam satu waktu tertentu. Prioritas perlu dilakukan, agar isu tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan skala waktu yang ditentukan. Analisa yang akan digunakan untuk menentukan prioritas isu yang harus dipecahkan menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*), dengan ketentuan:

- A. *Urgency* (Tingkat kedaruratan) merupakan skala yang ditetapkan dari tersedianya waktu sehingga mendesak untuk diselesaikan.
- B. *Seriousness* (Tingkat kegentingan) merupakan skala yang ditetapkan dari dampak buruk yang dapat ditimbulkan bila masalah tidak diselesaikan.
- C. *Growth* (Tingkat perkembangan) merupakan skala yang ditetapkan dari potensi masalah menyebabkan masalah lain di lingkungan yang lain.

Nilai skala yang diberikan pada variabel yang telah ditetapkan di atas berkisar satu (1) sampai lima (5) poin, dengan 1 berarti yang paling sedikit dan 5 berarti paling banyak. Isu yang akan ditinjau lebih lanjut adalah isu yang memiliki nilai skala yang paing banyak dibandingkan dengan dua isu lainnya.

Tabel 3.1 Analisis Isu

No.	Isu yang Ada	U	S	G	Total
1	Belum Teraturnya Laporan Mahasiswa yang Mengerjakan Kerja Praktek dan Tugas Akhir di Lingkungan Program Studi Teknik Sipil	5	4	4	13
2	Belum Teraturnya Penyelenggaraan Kegiatan di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan	5	5	5	15
3	Kegiatan Mahasiswa di Lingkungan Kampus Institut Teknologi Kalimantan yang Tidak Teroganisir	3	4	4	11

Berdasarkan analisis USG seperti yang terlihat pada Tabel 4.1, ditetapkan isu no. 1, yakni “Tidak Adanya Proses Bisnis (Probis) di Lingkungan Institut Teknologi

Kalimantan yang Resmi” menjadi isu yang paling mendesak untuk dikerjakan, dibandingkan dengan dua isu lainnya. Penilaian prioritas akan isu ini dapat dipercaya, mengingat pengisian nilai skala turut mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak penting yang terkait.

3.1.2. Gagasan Pemecahan Isu Terpilih

Dengan terpilihnya isu “Belum Teraturnya Penyelenggaraan Kegiatan di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan” memunculkan berbagai alternatif pemecahan masalah. Salah satunya ialah bagaimana membuat proses bisnis yang tepat untuk ITK sehingga layak untuk menjadi dasar pelaksanaan seluruh kegiatan di lingkungan ITK.

Mengabaikan isu ini tentu akan mengundang berbagai masalah baru di masa yang akan datang. Sistematisa tanggung jawab antar unit yang tumpang tindih, tidak adanya tanggung jawab suatu unit kerja atas suatu pekerjaan penting yang tidak selesai / tidak sama sekali dikerjakan, serta menurunnya akreditasi merupakan dampak buruk yang dapat ditimbulkan bila masalah ini tidak terselesaikan dengan segera.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka untuk membuat suatu proses bisnis yang tepat sasaran dan tepat guna, dibutuhkan suatu panduan yang mengatur pembuatan proses bisnis tersebut. Panduan ini nantinya akan digunakan sebagai dasar kelayakan pelaksanaan suatu kegiatan di lingkungan kampus di masa yang akan datang serta berguna untuk mengevaluasi rancangan proses bisnis yang telah dibuat sebelumnya. Oleh karena itu, “Pembuatan Panduan Proses Bisnis di Lingkungan Institut Teknologi Kalimantan” ditetapkan sebagai langkah akhir pemecahan isu ini, tentunya disertai dengan kegiatan-kegiatan pendahuluan. Bilamana panduan ini selesai dikerjakan, akan mempermudah proses pemecahan potensi masalah bila terjadi di kemudian hari

3.2. Uraian dan Jadwal Kegiatan Rancangan Aktualisasi

Untuk dapat membuat panduan proses bisnis ini dan menyelesaikan dengan baik, kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan ialah:

1. Penyusunan Proses Bisnis
2. Membuat Pusat Informasi Proses Bisnis
3. Membuat Panduan Proses Bisnis
4. Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak

Adapun uraian tahapan kegiatan, *output*/hasil, dan keterkaitan substansi mata pelatihan, kontribusi terhadap visi-misi organisasi serta penguatan nilai organisasi ditampilkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Matriks Rencana Kegiatan

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Penyusunan Proses Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan referensi dari peraturan-peraturan menteri 2. Melakukan identifikasi proses bisnis 3. Uji coba/simulasi salah satu rancangan proses bisnis 4. Melakukan evaluasi berdasarkan simulasi 5. Penetapan proses bisnis oleh pihak berwenang 6. Sosialisasi proses bisnis dengan tim penjamin mutu 	Proses bisnis salah satu kegiatan, video/rekaman simulasi, dokumentasi sosialisasi	<p>Akuntabilitas: Membuat probis yang dapat menjadi bukti pertanggungjawaban</p> <p>Nasionalisme: Tidak diskriminatif, menggunakan buah pikiran dari peraturan menteri, menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p>Etika Publik: Berkonsultasi dan bersosialisasi dengan mentor, coach dan tim penjamin mutu selama proses pengerjaan aktualisasi dengan menunjukkan etiket baik dalam bekerja</p> <p>Komitmen Mutu: Meningkatkan mutu</p>	<p>Sejalan dengan visi ITK “Menjadi perguruan tinggi yang menghasilkan karya unggul dan berperan aktif dalam pengembangan potensi daerah Kalimantan pada tahun 2035”</p> <p>Sejalan dengan misi ITK “Menghasilkan karya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat.” dan “Memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima dengan berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil dan kredibel.”</p>	Solid, Peduli, Cerdas, Beriman dan Bertaqwa

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				kegiatan di lingkungan kampus Anti Korupsi: Jujur selama simulasi, terbuka terhadap evaluasi, melindungi pemberi layanan terhadap kemungkinan komplain penerima layanan, mencegah kemungkinan <i>bypass</i> oleh pelaksana kegiatan		
2	Membuat Pusat Informasi Proses Bisnis	1. Merencanakan <i>platform</i> pusat informasi 2. Mendesign tipe pelayanan informasi yang akan diberikan 3. Ujicoba pusat informasi 4. Mengesahkan pusat informasi proses bisnis 5. Pengoperasian dan Pemeliharaan Pusat Informasi	Dokumentasi <i>platform</i> sistem informasi proses bisnis Dokumentasi pemanfaatan <i>platform</i>	Akuntabilitas: Dokumen <i>platform</i> dapat menjadi bentuk pertanggungjawaban Nasionalisme: Mengamalkan Pancasila sila ke lima, menggunakan bahasa Indonesia dengan baik Etika Publik: Menggunakan bahasa yang pantas dalam	Sejalan dengan visi ITK “Menjadi perguruan tinggi yang menghasilkan karya unggul dan berperan aktif dalam pengembangan potensi daerah Kalimantan pada tahun 2035” Sejalan dengan misi ITK	Solid, Peduli, Cerdas, Beriman dan Bertaqwa

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
				platform, tidak merugikan atau menyinggung pihak-pihak terkait Komitmen Mutu: Pemeliharaan berkala untuk memastikan <i>platform</i> selalu terbaharui Anti Korupsi: Menggunakan <i>platform</i> dengan isi konten orisinal dan selalu mencantumkan sumber pada referensi yang digunakan	“Memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima dengan berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil dan kredibel.”	
3	Membuat Panduan Proses Bisnis	1. Melakukan identifikasi panduan proses bisnis 2. Menyusun alur kerja panduan 3. Reviu hasil penyusunan alur kerja panduan	Dokumen panduan prses bisnis, dokumentasi simulasi, dokumen sosialisasi	Akuntabilitas: Panduan proses bisnis dan dokumentasi tahapan kegiatannya dapat menjadi bukti pertanggungjawaban kegiatan,	Sejalan dengan visi ITK “Menjadi perguruan tinggi yang menghasilkan karya unggul dan berperan aktif dalam pengembangan potensi	Solid, Peduli, Cerdas, Beriman dan Bertaqwa

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
		<p>4. Ujicoba/simulasi panduan dengan probis yang telah ada</p> <p>5. Melakukan evaluasi dan revisi panduan</p> <p>6. Penetapan dan pengesahan panduan</p> <p>7. Sosialisasi panduan ke pihak tim penjamin mutu</p>		<p>Nasionalisme: Menjalankan Pancasila sila kelima</p> <p>Etika Publik: Mengonsultasikan proses pembuatan laporan panduan dengan pihak terkait dengan santun</p> <p>Komitmen Mutu: Meningkatkan kualitas penetapan probis yang akan dibuat kemudian hari</p> <p>Anti Korupsi: Menciptakan situasi anti plagiarisme dalam setiap kegiatannya, melindungi pemberi layanan terhadap kemungkinan complain penerima layanan</p>	<p>daerah Kalimantan pada tahun 2035”</p> <p>Sejalan dengan misi ITK “Menghasilkan karya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat.” dan “Memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima dengan berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil dan kredibel.”</p>	
4	Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses	1. Membuat diagram alur pengenalan dan sosialisasi proses bisnis	Dokumentasi sosialisasi platform,	Akuntabilitas: Mendokumentasikan kegiatan sosialisasi merupakan bentuk	Sejalan dengan visi ITK “Menjadi perguruan tinggi yang	Solid, Peduli, Cerdas, Beriman

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
	Bisnis ke Berbagai Pihak	2. Mensosialisasikan platform yang memuat konten mengenai proses bisnis ITK dengan menyertakan rekaman yang dibuat pada kegiatan pertama. 3. Membuat kegiatan penyuluhan/pengenalan proses bisnis ke unit-unit yang ada di ITK 4. Menyertakan kerangka/sasaran jangka pendek, menengah dan panjang terkait pembuatan probis di masing-masing unit	dokumentasi penyuluhan	pertanggungjawaban kegiatan Nasionalisme: Dalam proses sosialisasi menggunakan bahasa Indonesia yang baik, tanpa menyinggung Suku, Ras dan Agama Etika Publik: Berkomunikasi dengan baik dan sopan Komitmen Mutu: Memastikan sosialisasi sesuai dengan kegiatan yang dikerjakan, tersampaikan dengan utuh dan menyeluruh Anti Korupsi: Kegiatan yang dilakukan bukan hasil dari plagiarism, mencegah kemungkinan bypass oleh pelaksana kegiatan	menghasilkan karya unggul dan berperan aktif dalam pengembangan potensi daerah Kalimantan pada tahun 2035” Sejalan dengan misi ITK “Memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima dengan berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil dan kredibel.”	dan Bertaqwa

Kegiatan Aktualisasi dilaksanakan dari tanggal 3 Agustus sampai 13 September 2020. Denah waktu pelaksanaan kegiatan aktualisasi disajikan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Jadwal Rencana Kegiatan

No.	Daftar Kegiatan	Minggu ke-			
		1	2	3	4
1	Penyusunan Proses Bisnis				
2	Membuat Pusat Informasi Proses Bisnis				
3	Membuat Panduan Proses Bisnis				
4	Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak				

BAB IV

PELAKSANAAN KEGIATAN AKTUALISASI

4.1. Hasil Capaian Pelaksanaan Aktualisasi

4.1.1. Penyusunan Proses Bisnis

Penyusunan proses bisnis dalam aktualisasi ini merupakan langkah pertama dari serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyadarkan unit kerja di ITK akan pentingnya peran proses bisnis. Tidak adanya ketentuan akan proses bisnis yang jelas mengakibatkan kegiatan yang dilaksanakan di sebah unit kerja tidak terskema dengan baik. Oleh karena itu, dalam proses pembuatannya, unit kerja di lingkungan kampus perlu diberi contoh terlebih dahulu tentang bagaimana cara membuat sebuah proses bisnis yang baik. Kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 1 Agustus sampai 11 Agustus 2020. Pihak yang terlibat dalam kegiatan ini adalah Mentor, *Coach*, kordinator - kordinator program studi dan tim penjamin mutu internal. Hasil yang didapatkan dari kegiatan ini berupa sebuah contoh proses bisnis yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai pula dengan keadaan di lingkungan kampus.

4.1.1.1. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Kegiatan ini mulai dilaksanakan dengan mengumpulkan dan membaca referensi yang dibutuhkan untuk membuat sebuah proses bisnis yang baik. Referensi yang digunakan berasal dari PERMENPAN-RB No. 19 tahun 2018 dan PERMEN RISTEKDIKTI No. 71 tahun 2017 tentang penyusunan proses bisnis, dan juga didukung oleh KEPMENDIKBUD No. 154/P/2018 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, seperti yang terlihat pada Gambar 4.1. Pelaksanaan tahapan kegiatan ini tentunya memuat setidaknya dua substansi mata pelatihan yang telah diajarkan, yaitu mengenai **nasionalisme** dengan **menggunakan anjuran Menteri sebagai dasar penyusunan probis**, dan **etika publik** yang terlihat dalam **penggunaan referensi yang jelas dalam pelaksanaan kegiatan**.

SALINAN

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI RISET,
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 71 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI
PETA PROSES BISNIS DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN RISET,
TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI



PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 19 TAHUN 2018
TENTANG
PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH

PEDOMAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI PETA PROSES BISNIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

A. Latar Belakang

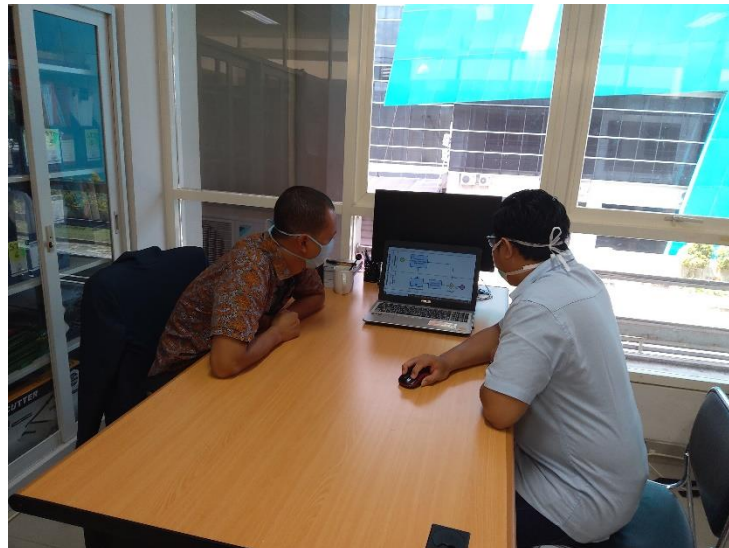
Amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa untuk membantu Presiden Republik Indonesia dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, Kementerian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang riset, teknologi, dan pendidikan tinggi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kementerian harus menyusun Peta Proses Bisnis yang menggambarkan tata hubungan

- Menimbang :
- bahwa penataan ketatalaksanaan merupakan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan organisasi instansi pemerintah yang tepat fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses;
 - bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011

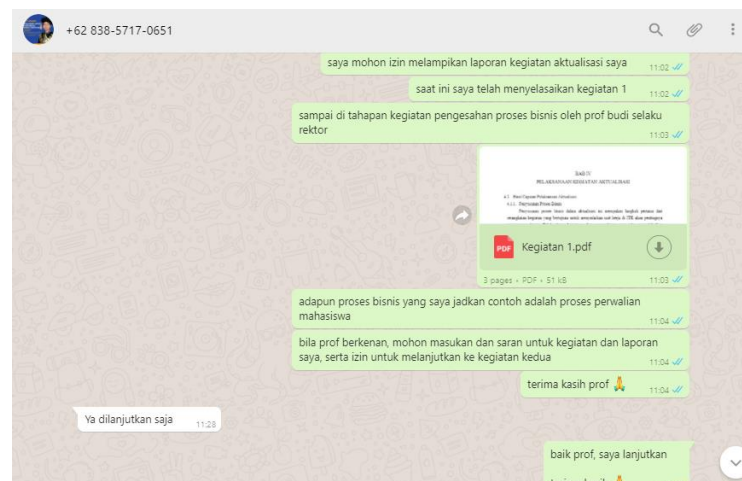
Gambar 4.1 Peraturan Menteri yang Digunakan sebagai Acuan

Dalam tahapan kegiatan berikutnya, dilaksanakan penyusunan proses bisnis yang sesuai dengan peraturan yang telah disebutkan. Setelah penyusunan selesai, **uji coba dan evaluasi proses bisnis dilaksanakan dengan melibatkan pimpinan penjamin mutu dan beberapa pimpinan unit kerja, serta mengonsultasikan dan melaporkan kegiatan ke mentor yang dalam hal ini juga adalah sebagai pimpinan tertinggi institut**, merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan yang **akuntabel**. Kegiatan ini juga dilaksanakan dengan menekankan rasa **anti korupsi** dengan cara melaksanakan simulasi dan evaluasi yang **jujur, tanpa menutup-nutupi kegiatan yang tidak/belum terlaksana**. Dengan demikian, harapan untuk **meningkatkan mutu pelayanan** di lingkungan kampus sendiri dapat berjalan sebagaimana yang diinginkan sebagai bagian dari penjunjungan nilai **komitmen mutu**.

Hal-hal yang telah disebutkan merupakan bentuk penerapan ANEKA dalam pelaksanaan kegiatan. Mengabaikan salah satu poin ANEKA mengakibatkan ketidakteraturan dalam proses pelaksanaan kegiatan ini. Sebagai contoh, dalam proses evaluasi proses bisnis, bila pelaksanaannya tidak dilandasi kejujuran, sehingga melanggar poin anti-korupsi, maka sumber masalah pada penerapan proses bisnis akan sulit ditemukan, bahkan tidak diketahui. Dengan demikian, pemberian pelayanan kepada mahasiswa tidak dapat terlaksana dengan baik.



Gambar 4.2 Proses Evaluasi Proses Bisnis



Gambar 4.3 Konsultasi dengan Mentor

4.1.1.2. Kontribusi terhadap Visi dan Misi

Membuat proses bisnis merupakan salah satu cara untuk meningkatkan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh kampus. Hal ini tentunya sejalan dengan visi kampus ITK yakni menghasilkan karya unggul, dan juga berkontribusi dalam misi kedua kampus ITK, yakni menghasilkan karya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat; dan misi ketiga yaitu memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil, dan kredibel.

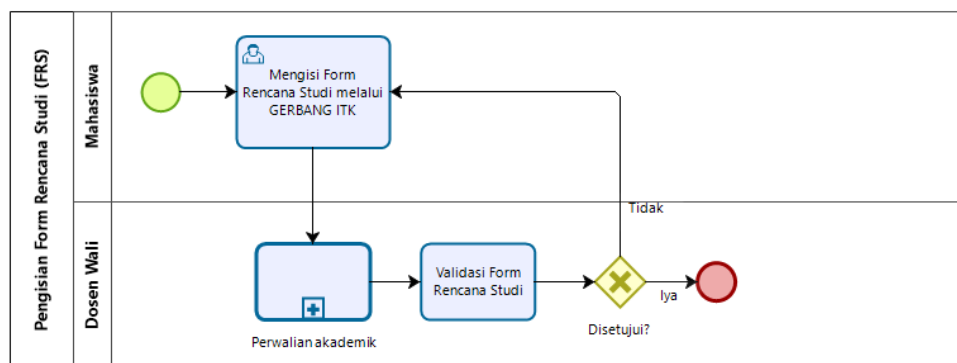
4.1.1.3. Penguatan Nilai Organisasi

Kegiatan pembuatan proses bisnis ini menguatkan nilai organisasi Institut Teknologi Kalimantan melalui kegiatan yang berlandaskan rasa SPECTA (Solid, Peduli,

Cerdas, Beriman dan Bertaqwa). Bagi tim penjamin mutu, rasa solid dan peduli perlu diperlihatkan mengingat kegiatan ini hanya dapat terlaksana bila tim dapat bekerja dengan solid dan cerdas, dan bagi lingkungan unit kerja, meningkatkan rasa solid dengan cara kompak dalam bekerja, cerdas terlihat dalam cara bekerja yang efektif dan efisien serta peduli dengan lingkungan tempat bekerja.

4.1.1.4. Analisis Dampak Kegiatan

Dampak yang dihasilkan dalam kegiatan ini adalah kegiatan yang dilaksanakan dapat terkontrol, dapat dengan mudah dipantau dan dapat memperjelas batas pelayanannya. Pelaksana layanan dapat dengan mudah mengerti akan tugas dan fungsinya, dan penerima layanan dapat mengerti akan jenis dan ukuran pelayanan yang diberikan. Dalam kegiatan ini, mengambil contoh proses perwalian dan pengisian formulir rencana studi seperti yang terlihat pada Gambar 4.4, pemberi layanan yang merupakan dosen wali akan mengerti akan tugasnya selama proses perwalian, yaitu memberi arahan dan saran akan proses studi dan kegiatan-kegiatan mahasiswa wali, dan mahasiswa dapat dengan bebas mengutarakan pendapat serta keluhan kepada dosen wali mengenai proses perkuliahannya.



Gambar 4.4 Proses Bisnis Kegiatan Perwalian di Lingkungan Program Studi

4.1.1.5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Membuat peta proses bisnis di setiap unit sangat membantu pelaksana kegiatan dalam memberikan pelayanannya, sehingga bila terjadi pergantian anggota unit kerja, pelaksana kegiatan yang baru dapat mengerti perannya dan dapat melaksanakan kegiatan tersebut sebaik anggota sebelumnya. Setelah beberapa waktu, dapat dilaksanakan proses evaluasi akan kesesuaian proses bisnis yang berlaku dengan keadaan yang akan datang nanti.

4.1.2. Membuat Proses Informasi Proses Bisnis

Penyusunan informasi proses bisnis dalam aktualisasi ini merupakan langkah kedua setelah menyelesaikan kegiatan pertama. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai sarana publikasi sebagian kecil dari proses bisnis, yaitu standar prosedur operasi (SOP), sehingga semua jenis proses kegiatan dapat menjadi jelas dan terbuka bagi siapa saja. Pusat informasi ini juga dimaksudkan bagi para pembuat proses bisnis untuk mencari informasi dalam proses pembuatan prosesnya.

Kegiatan ini dilaksanakan sepanjang proses pembuatan proses bisnis, dikarenakan akan terus diadakan pembaharuan informasi terkait perkembangan proses bisnis. Dalam tahap persiapan pembuatan pusat informasi ini sendiri dilaksanakan dari tanggal 12 – 14 Agustus 2020, yang mencakup beberapa hal, seperti *launching* pusat informasi dan pihak yang dapat dihubungi terkait perkembangan proses bisnis ini.

4.1.2.1. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Rencana awal kegiatan pelaksanaan ini adalah menampilkan sebuah *helpdesk* atau pusat informasi via daring pada *website* resmi ITK. Namun, saat ini laman sedang dalam tahap pengembangan, sehingga pusat informasi ini harus mengguankan *platform* lain sebagai media *helpdesk*.

Media yang dipilih adalah media *blogger* yang dioperasikan menggunakan *google account*. Hal ini dapat menjadi bukti penerapan nilai **nasionalisme**, yaitu **menerapkan nilai Pancasila sila ke-5, dimana semua orang dapat mengakses blog ini, tanpa membeda-bedakan latar pelakng pengakses.**

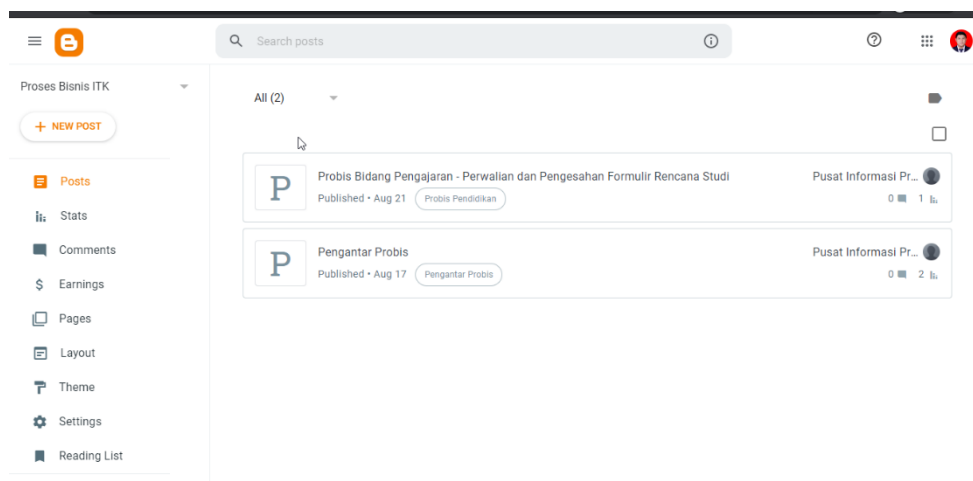
Dalam tahapan berikutnya, yaitu merencanakan tipe pelayanan informasi yang diberikan, diberikan pemberitahuan tentang penyampaian informasi mengenai proses bisnis dan perkembangan (*progress*) proses bisnis di ITK. Hal ini menjamin nilai **Akuntabilitas** di mana **semua dokumen SOP sebagai bagian dari probis akan**

terpublikasi sehingga dapat dilihat oleh semua pihak, dan dapat menjadi bahan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas pemberi layanan di kemudian hari.



Gambar 4.5 Pusat Informasi Proses Bisnis ITK

Ujicoba pusat informasi dan pengesahan bertujuan untuk menerapkan nilai **Anti Korupsi**, yaitu **menampilkan isi proses bisnis yang belum pernah dipublikasikan sebelumnya, atau tidak menggunakan proses bisnis dari universitas lain dan diklaim sebagai milik ITK**. Bilamana menggunakan proses bisnis dari sumber lain, akan mencantumkan sumber tersebut sebagai referensi.



Gambar 4.6 Proses Perawatan Pusat Informasi

Tahapan terakhir dalam kegiatan ini, yaitu pengoperasian dan pemeliharaan (*maintenance*) pusat informasi merupakan tahapan yang harus dilaksanakan untuk **dapat menjaga keteraturan dan kebaruaran informasi akan proses bisnis** sebagai bagian dari **Komitmen Mutu**. Tahapan kegiatan ini bersifat wajib dan tidak dapat diabaikan, mengingat pembaharuan informasi memengaruhi kemajuan perkembangan proses bisnis dalam suatu organisasi/lembaga.

Dalam seluruh tahapan pelaksanaan kegiatan ini, **penggunaan Bahasa Indonesia yang baik, tidak merugikan atau menyinggung pihak-pihak lain** merupakan suatu keharusan sebagai pengamalan nilai **Etika Publik**, dikarenakan pusat informasi ini nantinya akan bersifat resmi dan merepresentasikan wajah kampus sebagai lembaga negara yang kredibel.

4.1.2.2. Kontribusi terhadap Visi dan Misi

Membuat media sebagai pusat informasi merupakan metode yang digunakan sebagai pembuktian dan pertanggungjawaban seluruh kegiatan yang ada di lingkungan kampus. Seperti kegiatan sebelumnya, hal ini masih sejalan dengan visi kampus ITK yakni menghasilkan karya unggul, dan juga berkontribusi misi ketiga yaitu memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil, dan kredibel.

4.1.2.3. Penguatan Nilai Organisasi

Nilai organisasi ITK, SPECTA, merupakan basis pelayanan kampus ini. Dalam kegiatan ini, rasa Solid dan Peduli merupakan nilai yang dapat dikaitkan dengan publikasi pusat informasi proses bisnis ini. Nilai solid dapat terlihat dari bagaimana seluruh prsedur rangkaian kegiatan kampus terintegrasi dalam suatu proses bisnis yang baik, dan nilai kepedulian dapat terlihat dari bagaimana setiap elemen individu dalam organisasi saling terlibat aktif dalam kegiatan dengan tanpa mengabaikan peran dari pihak lain dan bekerjasama secara sinergis.

4.1.2.4. Analisis Dampak Kegiatan

Penyediaan Pusat Informasi dapat memebrikan dampak positif bagi pengembangan pembuatan proses bisnis di masa yang akan datang. Pusat informasi akan menyediakan layanan konsultasi dan bantuan bila beberapa pimpinan unit mengalami kendala dalam kegiatan pembuatan proses bisnisnya. Pusat informasi juga berfungsi sebagai perantara bilamana pihak penerima layanan ingin menanyakan tentang situasi dan keadaan proses bisnis yang diberlakukan dalam suatu unit kerja di lingkungan kampus.

4.1.2.5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Dengan demikian, pusat informasi menjadi hal yang penting yang harus dilakukan. Keberadaan pusat informais menjadi jemabatan yang menghubungkan berbagai pihak, baik itu hubungan unit kerja dengan tim penjamin mutu, hubungan antar

unit kerja, maupun hubungan antara unit kerja di dalam kampus dengan pihak luar. Oleh karena itu, diperlukan suatu pusat informasi yang selalu diperbaharui (*up to date*), sehingga informasi yang diberikan dapat memberikan kejelasan bagi semua pihak yang terkait.

4.1.3. Membuat Panduan Proses Bisnis

Panduan proses bisnis merupakan inti dari seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi ini. Panduan probis ini nantinya akan menjadi pedoman setiap unit kerja dalam pembentukan struktur proses bisnis dan juga berfungsi sebagai pedoman dalam perubahan/revisi proses bisnis, atau bahkan penghapusan tahapan dalam kegiatan proses bisnis. Panduan ini harus didasarkan dengan peraturan yang berlaku, yaitu PERMENPAN-RB No. 19 tahun 2018 dan PERMEN RISTEKDIKTI No. 71 tahun 2017 tentang penyusunan proses bisnis, dan juga didukung oleh KEPMENDIKBUD No. 154/P/2018 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 15 Agustus – 5 September 2020. Kegiatan ini membutuhkan waktu yang lebih banyak daripada kegiatan lainnya, dikarenakan kegiatan ini akan menghasilkan suatu luaran yang akan dipakai dalam jangka waktu yang panjang dan berlaku untuk seluruh unit kerja di kampus ITK. Pihak yang sering terlibat dalam kegiatan ini adalah Mentor, *Coach* dan tim penjamin mutu.

4.1.3.1. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Kegiatan ini terbagi dalam 7 tahapan kegiatan, dimana tahap yang pertama merupakan indentifikasi proses bisnis, Identifikasi yang dimaksudkan ialah membaca dan mencari referensi tentang panduan-panduan proses bisnis yang ada di lembaga negara lainnya, terlebih khusus lembaga negara di bawah kemenristekdikti/kemendikud. **Panduan yang dikeluarkan harus sesuai aturan yang ada sesuai dengan Batasan plagiarsme dari panduan-panduan yang ada di kampus lain.** Hal ini sesuai dengan nilai **Anti Korupsi**.

Kegiatan berikutnya merupakan penyusunan alur kerja panduan sekaligus revidi hasil penyusunan alur kerja panduan. Dalam kegiatan ini akan dibuat panduan yang berisi alur pengerjaan pembuatan probis, proses revidi probis, proses revisi probis dan proses penghapusan sebagian/keseluruhan proses bisnis. Hal ini erat kaitannya dengan nilai Akuntabilitas, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi. **Akuntabilitas**, yaitu **dokumen panduan itu sendiri menjadi bukti laporan aktualisasi ini**; **Komitmen Mutu**, yaitu **meningkatkan kualitas probis ITK yang akan dibuat di kemudian hari**; **Anti Korupsi**, yaitu **menciptakan situasi anti plagiarisme dan melindungi pelaksana kegiatan pelayanan terhadap potensi keluhan dari pihak penerima layanan**.



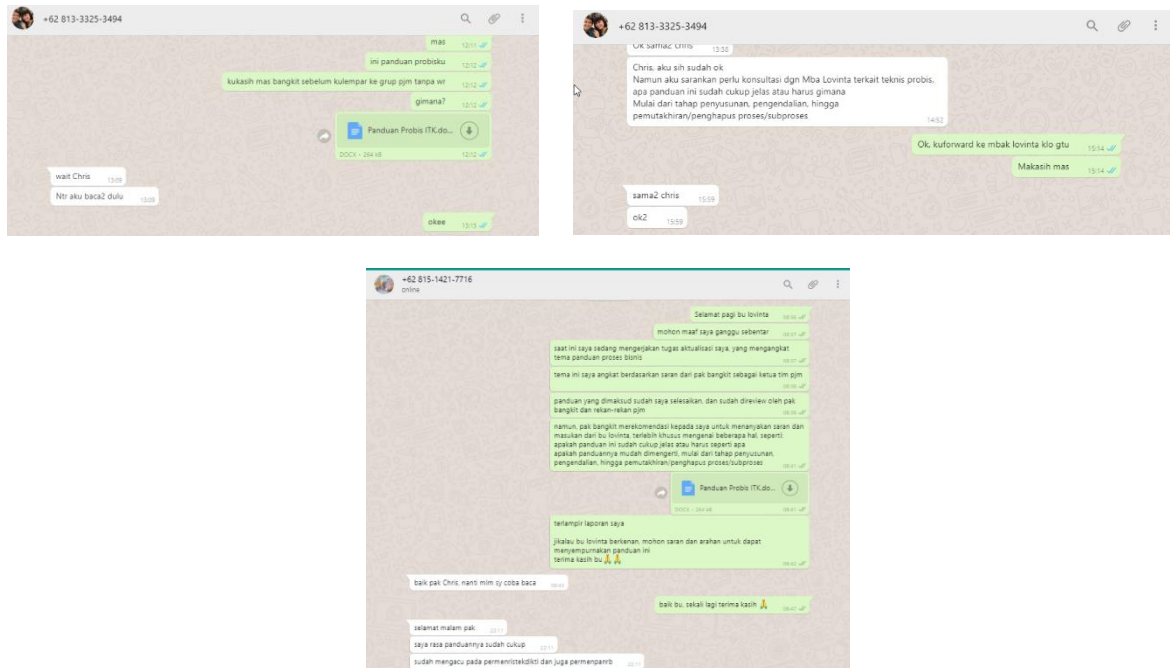
Gambar 4.7 Panduan Proses Bisnis ITK

Kemudian, proses berikutnya adalah ujicoba/simulasi panduan dengan probis yang telah ada sebelumnya, juga evaluasi dan revisi panduan. Hal ini bertujuan untuk memastikan proses bisnis yang telah dibuat telah sesuai dengan aturan terbaru yang berlaku. Hal ini sesuai dengan nilai **Nasionalisme**, yaitu **menerapkan rasa adil kepada semua pihak, baik bagi unit yang sudah membuat probis maupun yang belum. Juga adil bagi penjamin mutu untuk mengevaluasi panduan sekaligus merevisi sesuai dengan situasi yang sedang terjadi di lingkungan kampus**.

Penetapan dan pengesahan panduan merupakan hal yang harus dilakukan setelah proses review dan evaluasi. Panduan harus **menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia yang baik dan benar**. Juga menggunakan cara yang sama untuk melaporkan panduan ini ke pimpinan tertinggi di lingkungan kampus ITK sebagai realisasi pengesahan panduan. Hal ini sejalan dengan nilai **Etika Publik**.

Sosialisasi panduan ke pihak penjamin mutu merupakan tahapan kegiatan terakhir yang dilaksanakan dalam kegiatan ini. Sosialisasi ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan setelah menerima saran dan masukan dari berbagai pihak, dan telah

dilakukan evaluasi dan revisi. Hal ini dilaksanakan dengan tata krama yang baik dan dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, sesuai dengan nilai Etika Publik.



Gambar 4.8 Proses Evaluasi Panduan



Gambar 4.9 Proses Presentasi Panduan pada Tim Penjamin Mutu

4.1.3.2. Kontribusi terhadap Visi dan Misi

Membuat panduan proses bisnis merupakan salah satu cara untuk meningkatkan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh kampus. Hal ini tentunya sejalan dengan visi kampus ITK yakni menghasilkan karya unggul, dan juga berkontribusi dalam misi kedua kampus ITK, yakni menghasilkan karya Tridharma Perguruan Tinggi yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat; dan misi ketiga yaitu memberikan layanan pendidikan

tinggi yang prima berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsible, adil, dan kredibel.

4.1.3.3. Penguatan Nilai Organisasi

Kegiatan pembuatan proses bisnis ini menguatkan nilai organisasi Institut Teknologi Kalimantan melalui kegiatan yang berlandaskan rasa SPECTA (Solid, Peduli, Cerdas, Beriman dan Bertaqwa). Bagi tim penjamin mutu, rasa solid, peduli dan cerdas perlu diperlihatkan mengingat kegiatan ini hanya dapat terlaksana bila tim dapat bekerja dengan solid, peduli dan cerdas, dan bagi lingkungan unit kerja, meningkatkan rasa solid dengan cara kompak dalam bekerja, cerdas terlihat dalam cara bekerja yang efektif dan efisien serta peduli dengan lingkungan tempat bekerja.

4.1.3.4. Analisis Dampak Kegiatan

Setelah melaksanakan kegiatan ini, dampak yang dihasilkan adalah pembuatan proses bisnis dapat dijamin kualitasnya. Pembuat probis akan dengan mudah mengerti proses pembuatan probis dan dapat menyesuaikan pembuatan probis dengan keadaan unit kerja tersebut. Kegiatan ini tentu akan menjamin kualitas kegiatan yang dilaksanakan dalam unit tersebut, sehingga kualitas mutu dapat selalu sama, siapapun pelaksananya.

4.1.3.5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Membuat panduan proses bisnis untuk seluruh unit kerja di ITK merupakan langkah fundamental untuk menggalakkan pembuatan proses bisnis di ITK. Dengan panduan yang baik, yang dibuat sesuai dengan peraturan yang ada, maka pembuatan proses bisnis di lingkungan ITK dapat terjamin kualitasnya. Oleh karena itu, perlu ada pembaharuan berkala mengenai panduan ini, untuk memastikan panduan tetap terjamin sesuai dengan keadaan terbaru.

4.1.4. Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak

Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak (uji publik) khususnya unit kerja di ITK merupakan kegiatan terakhir yang dilaksanakan dalam aktualisasi ini, meskipun bukan kegiatan paling akhir dalam kegiatan pembuatan proses bisnis di lingkungan ITK ini. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan mengenai proses bisnis, panduan proses bisnis dan sistematika pembuatan proses bisnis pada seluruh civitas akademika ITK.

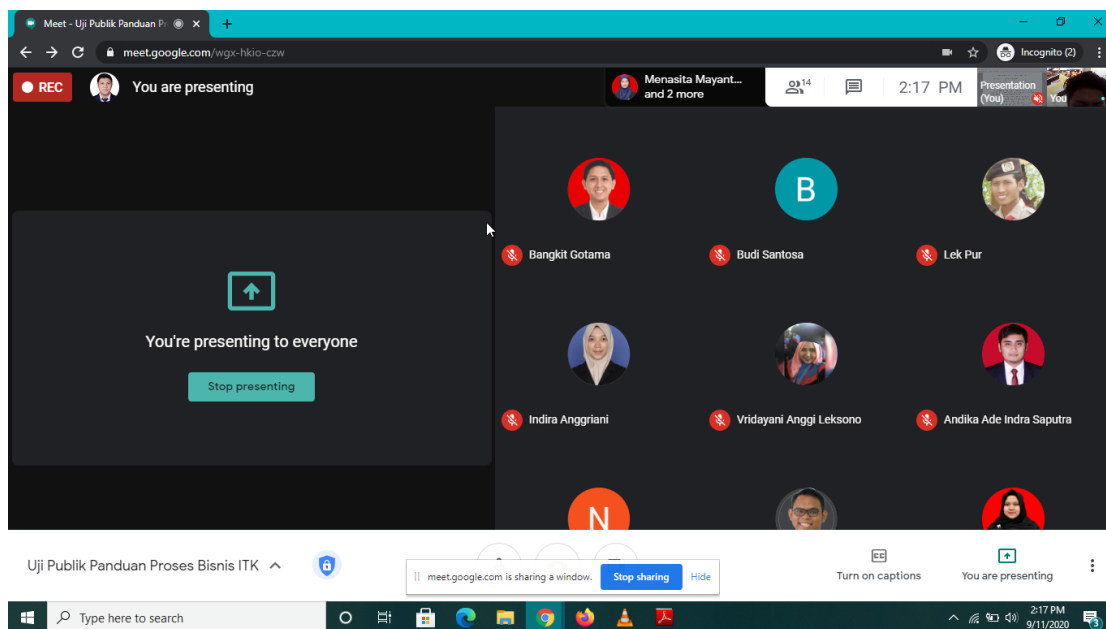
Kegiatan ini dilaksanakan tanggal 5 - 11 September 2020, dari membuat alur sosialisasi sampai menyertakan kerangka/sasaran dengan jangka waktu tertentu. Kegiatan ini dilaksanakan dalam tempo yang relatif singkat, mengingat uji publik adalah kegiatan yang

bisa dilaksanakan dalam sekali pertemuan. Pihak yang terlibat dalam uji public ini adalah tim penjamin mutu, mentor yang sekaligus merupakan pimpinan tertinggi kampus, para wakil rektor dan pimpinan-pimpinan unit yang ada di lingkungan ITK.

4.1.4.1. Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan

Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak (uji publik) khususnya unit kerja di ITK merupakan kegiatan terakhir yang dilaksanakan dalam aktualisasi ini, meskipun bukan kegiatan paling akhir dalam kegiatan pembuatan proses bisnis di lingkungan ITK ini. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan mengenai proses bisnis, panduan proses bisnis dan sistematika pembuatan proses bisnis pada seluruh civitas akademika ITK.

Dalam Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis, ada 4 tahapan kegiatan yang perlu untuk dilakukan. Sebelum pelaksanaan uji publik, harus dibuat diagram alur pengenalan dan sosialisasi proses bisnis. Alur sosialisasi proses bisnis dibuat untuk menentukan arah pembahasan proses bisnis, jenis kegiatan yang dilaksanakan dan batasan-batasan pembahasannya. Hal ini sesuai dengan nilai **Komitmen Mutu** dimana alur ini nantinya akan **memastikan sosialisasi sesuai dengan maksud di awal diadakannya sosialisasi ini, menyampaikan kegiatan yang dilaksanakan dan menyampaikannya dengan utuh dan menyeluruh.**



Gambar 4.10 Proses Uji Publik ke Pimpinan Instansi dan Pimpinan Unit Kerja

Kegiatan yang berikutnya adalah proses uji publik/sosialisasi itu sendiri. Dalam tahap sosialisasi itu dilaksanakan tiga bagian pekerjaan. Yang perama dalam tahapan kegiatan ini adalah mensosialisasikan platform yang memuat konten mengenai proses

bisnis ITK dengan menyertakan rekaman yang dibuat pada kegiatan pertama. Dengan memberikan contoh, maka secara langsung menerapkan nilai **Anti Korupsi**, yaitu **memperlihatkan pembuatan proses bisnis dengan menggunakan panduan yang sudah dibuat dan tanpa merekayasa contoh tersebut**, dan nilai **Akuntabilitas** dengan **menyertakan platform sebagai media penyaluran pertanyaan dan dokumentasi akan proses bisnis yang telah dibuat**.

Kemudian, setelah mensosialisasikan *platform* dan contoh pembuatan video, membuat kegiatan penyuluhan/pengenalan proses bisnis ke unit-unit yang ada di ITK merupakan kegiatan yang dilaksanakan berikutnya. Penyuluhan ini dilaksanakan dengan beberapa tahapan, namun tidak dapat dilaksanakan dalam waktu yang berdekatan, mengingat keterbatasan yang dialami saat ini. Namun untuk kegiatan pengenalan proses bisnis, tetap dapat terlaksana dengan baik.

Sembari memberikan sosialisasi, dilaksanakan penjelasan tentang kerangka/sasaran jangka pendek, menengah dan panjang terkait pembuatan probis di masing-masing unit. Dalam kegiatan ini, juga dijelaskan perkiraan waktu pengerjaan proses bisnis di ITK, sehingga dapat menjelaskan dasar dari penetapan batas akhir pengerjaan probis yang diberikan kepada masing-masing unit kerja.

Dalam dua kegiatan terakhir ini dilaksanakan dengan berprinsip pada nilai **Nasionalisme** dan **Etika Publik**. Hal ini ditunjukkan dalam **proses sosialisasi yang menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, tanpa menyinggung SARA, dan berkomunikasi dengan peserta sosialisasi dengan baik dan sopan**.

4.1.4.2. Kontribusi terhadap Visi dan Misi

Menyusun Kegiatan Pengenalan Proses Bisnis ke Berbagai Pihak merupakan salah satu cara untuk menyebarluaskan cara yang tepat pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh kampus. Hal ini tentunya sejalan dengan visi kampus ITK yakni menghasilkan karya unggul, dan juga berkontribusi dalam misi ketiga yaitu memberikan layanan pendidikan tinggi yang prima berdasarkan prinsip pengelolaan organisasi yang transparan, akuntabel, responsibel, adil, dan kredibel.

4.1.4.3. Penguatan Nilai Organisasi

Kegiatan uji publik proses bisnis ini menguatkan nilai organisasi Institut Teknologi Kalimantan melalui kegiatan yang berlandaskan rasa SPECTA (Solid, Peduli, Cerdas, Beriman dan Bertaqwa). Bagi tim penjamin mutu, rasa solid dan peduli perlu

diperlihatkan mengingat kegiatan ini hanya dapat terlaksana setelah proses uji public berjalan dengan baik. Semua unit kerja dapat bekerja dengan solid dan penuh dengan rasa peduli.

4.1.4.4. Analisis Dampak Kegiatan

Kegiatan uji publik dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan pembuatan panduan proses bisnis di masa yang akan datang. Dalam uji publik akan memberikan tampak nyata dari penerapan panduan proses bisnis di lapangan. Nantinya setelah beberapa waktu masa percobaan penerapan, akan terlihat dampak positif dari uji publik ini beserta penyuluhan pembuatan proses bisnis ini.

4.1.4.5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Uji publik menjadi hal yang krusial dalam proses penerapan panduan proses bisnis di lingkungan ITK. Setelah proses penerapan panduan, akan muncul beberapa saran dan masukan dari pihak yang menerapkan, sehingga dapat berguna bagi pengembangan panduan ini. Sehingga, dari waktu ke waktu, proses pembaharuan panduan diperlukan agar seluruh kegiatan di ITK sesuai dengan perkembangan zaman.

4.2. Kendala dan Strategi Penyelesaian Masalah



Gambar 4.11 Surat Edaran Pencegahan Covid-19 di Lingkungan ITK

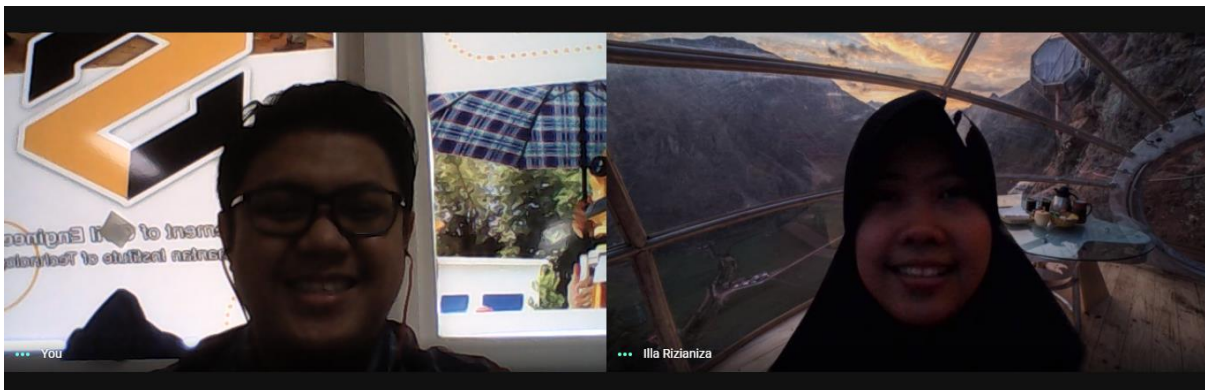
Banyak kendala yang ditemui selama pelaksanaan seluruh kegiatan aktualisasi ini. Mulai dari masalah yang berdampak langsung, seperti wabah pandemic yang meyebabkan kelancara pelaksanaan kegiatan tidak selancar seperti waktu normal, maupun masalah yang berdampak tidak langsung, seperti permen belum diperbaharui dan panduan proses bisnis yang tidak popular di kampus lain.

Namun, semua masalah tersebut dapat diatasi dengan beberapa penyesuaian dan strategi. Untuk masalah yang tidak memungkinkan pertemuan langsung, dapat diselesaikan dengan menggunakan pertemuan via daring (*online*). Untuk peraturan Menteri yang belum diperbaharui, dan panduan-panduan yang tidak tersedia di kampus lain sebagai bahan referensi.

Juga banyak masalah lain yang tidak sempat diuraikan dalam laporan ini, namun semuanya dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Sehingga seluruh rencana kegiatan yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik sampai saat laporan ini dibuat.

4.3. *Role Model*

Role model bagi penulis selama pengerjaan aktualisasi ini adalah ibu Illa Rizianiza, S.T., M.T. Beliau lahir di Jombang, 6 Mei 1988. Beliau menyelesaikan pendidikan sarjana di Jurusan Teknik Fisika Institut Teknologi Sepuluh Nopember dan pendidikan magister di tempat yang sama. Selama mengabdikan di Institut Teknologi Kalimantan, beliau pernah menjabat sebagai Koordinator Program Studi Teknik Mesin (2015-2019), Sekretaris Tim Penjamin Mutu (2019-sekarang), dan sekretaris sentra HKI ITK (2019-sekarang). Beliau juga saat ini tergabung dalam tim penyusun kurikulum pusat ITK, tim pembangun zona integritas ITK, dan tim penyusun kurikulum merdeka belajar Prodi Teknik Mesin.



Gambar 4.12 *Role Model* Penulis

Beliau menjadi *role model* penulis karena beliau banyak membantu penulis dalam proses pengerjaan aktualisasi ini, memberi banyak masukan dan arahan dan memberikan bantuan bila penulis mengalami kendala dalam pelaksanaan aktualisasi ini. Sebagai sekretaris, Bersama dengan ketua tim PJM, beliau juga tidak henti-hentinya memberi semangat kepada penulis dan selalu sigap mendengar dan membantu penulis bila mendapat tugas lain di luar kegiatan aktualisasi ini. Pesan dan harapan beliau,

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melaksanakan kegiatan aktualisasi ini, didapatkan kesimpulan bahwa setelah pembuatan proses bisnis merupakan suatu terobosan yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan kampus Institut Teknologi Kalimantan. Hal itu akan dapat terlihat bila seluruh unit kerja di ITK telah melaksanakan pembuatan proses bisnisnya berdasarkan panduan yang dibuat dalam aktualisasi ini. Dengan dibuatnya probis pada setiap unit kerja, maka seluruh kegiatan di lingkungan ITK dapat teroganisir dengan baik.

Pusat informasi proses bisnis juga berperan penting dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan secara tidak langsung. Pusat informasi ini memastikan seluruh elemen dalam kampus yang tergabung dalam *civitas akademika* ITK mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses bisnis beserta bagian terkecilnya, seperti standar prosedur operasional (SOP). Dengan adanya pusat informasi yang jelas dan terbaru, seluruh elemen tidak ketinggalan informasi mengenai perkembangan dan peningkatan kualitas layanan yang berlaku secara nasional.

5.2. Tindak Lanjut

Setelah kegiatan aktualisasi ini selesai, diharapkan semua unit kerja dapat mengikuti panduan ini dengan baik. Sehingga siapapun pelaksana tugasnya nanti, bila terjadi pergantian kepemimpinan unit kerja atau hal-hal lain, tetap dapat melaksanakan pembuatan/revisi/pembaharuan proses bisnis, dikarenakan telah panduan yang berlaku telah disosialisasikan akan tetap berlaku sama, tentunya dengan menyesuaikan dengan peraturan terbaru yang berlaku.

Adapun bagi pihak pembuat proses bisnis, diharapkan pembuatan proses bisnis dapat selalu dikembangkan namun masih mematuhi aturan dalam panduan. Dengan adanya panduan proses bisnis yang baik akan dihasilkan proses bisnis yang baik pula, Dengan dihasilkannya proses bisnis yang baik, maka seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Administrasi Negara. 2015. Akuntabilitas: Modul Diklat Prajabatan Golongan III.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. Nasionalisme: Modul Diklat Prajabatan Golongan III.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. Etika Publik: Modul Diklat Prajabatan Golongan III.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. Komitmen Mutu: Modul Diklat Prajabatan Golongan III.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. Anti Korupsi: Modul Diklat Prajabatan Golongan III.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Manajemen Aparatur
Sipil Negara. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik.
Jakarta: Lembaga Administrasi Negara



PANDUAN PROSES BISNIS

INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN
2020

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terbitnya Buku Panduan Proses Bisnis (Probis) Institut Teknologi Kalimantan. Buku Panduan ini disusun dengan maksud agar unit kerja di ITK dapat memahami tata cara pembuatan Proses Bisnis, mulai dari sisi administrasi maupun pelaksanaan kegiatan inti layanan kampus.

Kami menyadari bahwa panduan probis tidak akan berjalan dengan baik tanpa partisipasi dan bantuan pihak – pihak yang terkait. Oleh karena itu, dukungan dari semua pihak sangat diharapkan sehingga pembuatan probis dari unit kerja di lingkungan Institut Teknologi Kalimantan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Tiada gading yang tak retak, buku panduan ini masih kurang sempurna sehingga kedepannya perlu adanya perbaikan terus menerus. Akhir kata, semoga buku panduan ini bermanfaat.

Balikpapan, Agustus 2020

INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN

Pusat Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. LATAR BELAKANG	1
2. TUJUAN.....	1
3. MANFAAT.....	1
4. GARIS BESAR PELAKSANAAN	2
5. RUANG LINGKUP	2
BAB II MAKNA PROSES BISNIS	3
1. MANAJEMEN PROSES BISNIS	3
2. METODOLOGI.....	3
3. PEMETAAN PROSES BISNIS.....	4
4. PEMETAAN DAN ANALISIS PROSES BISNIS.....	5
5. PERBAIKAN PROSES BISNIS	6
6. PENENTUAN STANDAR PROSES BISNIS	6
BAB III TAHAPAN PENYUSUNAN	7
1. TAHAP PERSIAPAN DAN PERENCANAAN	7
1.1. Pengumpulan Informasi	7
1.2. Pengorganisasian.....	7
2. TAHAPAN PENGEMBANGAN	8
2.1. Kaidah Penggambaran Proses Bisnis	8
2.2. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan	11
2.3. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta.....	14
3. TAHAPAN IMPLEMENTASI.....	16
4. TAHAPAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI.....	17
BAB IV PENUTUP	18
DAFTAR PUSTAKA	19

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam penyelenggaraan suatu kegiatan besar dan terstruktur, diperlukan suatu peta konsep yang sistematis demi terselenggaranya kegiatan yang terkoordinasi dengan baik, dengan tidak melenceng dari tujuan awal kegiatan tersebut. Koordinasi kegiatan tersebut dapat terselenggara bila penyelenggara kegiatan memiliki proses bisnis yang jelas.

Proses Bisnis merupakan aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Terdapat di dalamnya penekanan yang kuat pada “bagaimana” pekerjaan itu dijalankan di suatu organisasi, tidak seperti fokus dari produk yang berfokus pada aspek “apa”. Suatu proses oleh karenanya merupakan urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output (Davenport, 1993).

Berdasarkan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 19 tahun 2018 tentang Penusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah, menyebutkan bahwa bahwa penyusunan proses bisnis merupakan acuan bagi instansi pemerintah, dalam hal ini kampus Institut Teknologi Kalimantan, untuk menggambarkan hubungan kerja yang aktif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Peta proses bisnis merupakan aset terpenting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database 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.

2. TUJUAN

Tujuan penyusunan peta proses bisnis adalah

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

3. MANFAAT

Manfaat dari peta proses bisnis adalah:

1. Mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan

2. Memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

4. GARIS BESAR PELAKSANAAN

Penyusunan Proses Bisnis dilakukan untuk mendokumentasikan standar baku penyelenggaraan tugas dan fungsi kampus melalui serangkaian proses analisis dan perbaikan Proses Bisnis. Tujuan penyusunan Proses Bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja agar jelas, efektif, dan terukur pada masing-masing Unit Kerja. Muara dari penyusunan Proses Bisnis antara lain:

- a. Pembuatan atau perbaikan SOP, termasuk di dalamnya perbaikan standar kinerja pelayanan;
- b. Perbaikan struktur organisasi; dan
- c. Pembuatan atau perbaikan analisis jabatan.

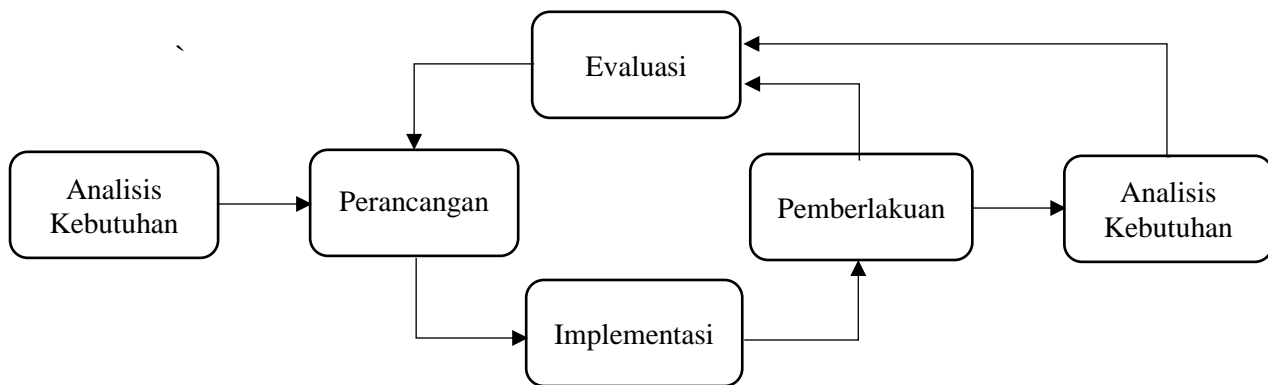
5. RUANG LINGKUP

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

BAB II MAKNA PROSES BISNIS

1. MANAJEMEN PROSES BISNIS

Pendekatan yang banyak digunakan di lingkungan manajemen organisasi dan menjadi dasar dari rangkaian penyusunan Proses Bisnis adalah manajemen Proses Bisnis (business process management). Menurut pendekatan ini, penyusunan Proses Bisnis merupakan suatu siklus. Siklus dimaksud adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Siklus Penyusunan Proses Bisnis

Dalam siklus tersebut, penyusunan Proses Bisnis diawali dengan aktivitas “Analisis Kebutuhan” yang kemudian dilanjutkan dengan aktivitas “Perancangan” dengan menggunakan “Pemodelan Proses”. Apabila penyusunan dan pengembangan model telah selesai dan telah memenuhi prinsip-prinsip penyusunan, maka Proses Bisnis harus dapat terimplementasi dengan baik untuk dapat diketahui manfaat dan keberhasilannya. Setelah teruji dan memenuhi kriteria yang diharapkan selama implementasi, selanjutnya dilakukan penetapan sesuai ketentuan yang berlaku dan pemberlakuan di Unit Kerja. Pemberlakuan dilakukan dengan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Selanjutnya Proses Bisnis yang terbentuk dilakukan pemantauan secara berkesinambungan dan evaluasi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk mengukur efektivitas dan kehandalannya.

2. METODOLOGI

Metodologi penyusunan Proses Bisnis mencakup dua aspek, yaitu teknik pengumpulan data dan analisis. Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara pengambilan data dan/atau informasi sedemikian rupa, sehingga data dan/atau informasi yang diperoleh akurat dan merepresentasikan seluruh aspek cakupan kajian. Analisis dalam kajian Proses Bisnis lebih fokus pada pemahaman, pemetaan, dan perbaikan seluruh Proses Bisnis yang ada dalam organisasi sehingga dapat disusun suatu rekomendasi yang aplikatif sekaligus efektif dalam penerapannya.

Masing-masing teknik dalam pengumpulan data dan analisis dapat dipilih salah satu atau kombinasi antara beberapa teknik. Sebagai panduan, berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing teknik pengumpulan data dan analisis.

- a. Teknik pengumpulan data terdiri dari:
 - 1.) *focused group discussion* yaitu diskusi terpandu membahas suatu topik dimana peserta adalah para pemimpin Unit Kerja atau narasumber terkait topik.
 - 2.) wawancara yaitu proses tanya jawab terstruktur dan tidak terstruktur untuk menggali data dan informasi mengenai aspek-aspek suatu topik tertentu. Wawancara terstruktur adalah wawancara dimana semua pertanyaan yang akan ditanyakan telah dipersiapkan terlebih dahulu secara baik dan ditanyakan kepada semua responden dengan urutan yang sama untuk menjaga tingkat presisi dan realibilitas.
 - 3.) observasi yaitu pengumpulan data/informasi mengenai pelaksanaan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rentang waktu tertentu.
 - 4.) telaah dokumen yaitu penggalian data dan informasi dari berbagai dokumen baik berupa buku, surat-surat keputusan, peraturan perundang-undangan, atau kebijakan tertulis.
- b. Analisis
Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan. Uraian masing-masing teknik analisis sebagai berikut:
 - 1.) analisis kausal yaitu telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh.
 - 2.) klasifikasi proses yaitu memilah-milah data dan/atau informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.
 - 3.) pemodelan proses yaitu pembuatan rumusan Proses Bisnis dengan teknik penggambaran alur, baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

3. PEMETAAN PROSES BISNIS

Siklus penyusunan Proses Bisnis yang mencakup perancangan yang didasarkan pada analisis kebutuhan, implementasi, pemberlakuan yang didukung pemantauan dan evaluasi Proses Bisnis pada pelaksanaannya akan mengerucut pada pelaksanaan pemetaan Proses Bisnis, analisis, perbaikan dan peningkatan kualitas Proses Bisnis, dan perbaikan secara terus-menerus.

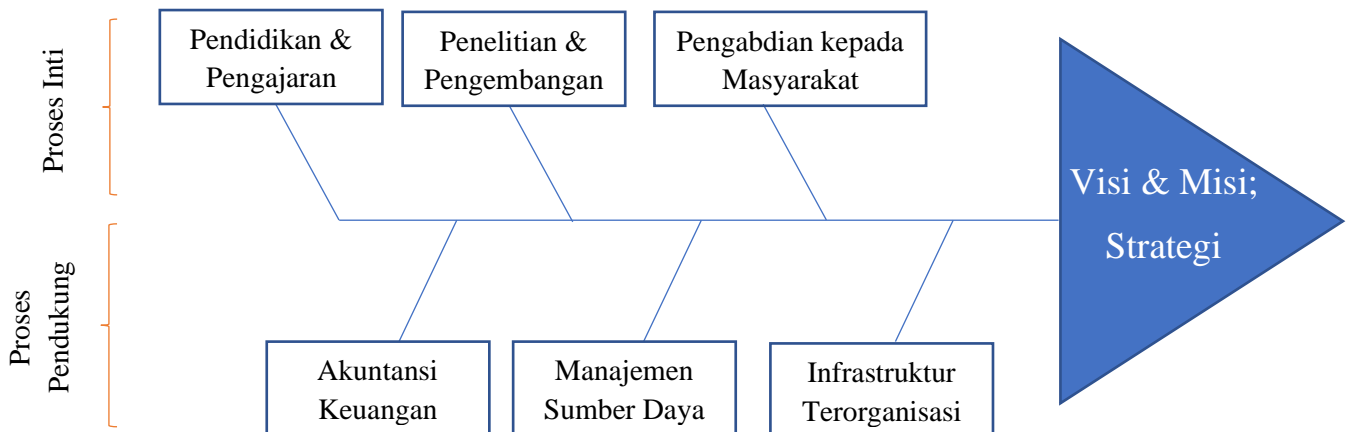
Dalam pemetaan dan analisis, dikenal dua tipe utama Proses Bisnis, yaitu:

- a. Proses Inti
Merupakan proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama. Proses inti harus memenuhi kriteria:
 - berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal;
 - memiliki pengaruh terhadap keberhasilan organisasi secara langsung (pencapaian visi, misi, dan strategi organisasi); dan
 - memberikan respon permintaan dan pemenuhan kebutuhan pengguna.
- b. Proses Pendukung

Merupakan proses yang mendukung proses inti dalam mengendalikan atau mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti dapat berjalan dengan baik. Proses pendukung harus memenuhi kriteria:

- memenuhi kebutuhan pengguna internal, para pelaku atau fungsi di proses inti; dan
- tidak memiliki hubungan langsung dengan nilai manfaat organisasi.

Hubungan antara 2 (dua) tipe Proses Bisnis dan pencapaian organisasi dapat digambarkan dalam diagram berikut:



Gambar 2. Hubungan 2 Tipe Proses Bisnis dan Pencapaian Organisasi

4. PEMETAAN DAN ANALISIS PROSES BISNIS

Pemetaan dan analisis Proses Bisnis dimulai dari suatu analisis kebutuhan dengan cara memahami visi, misi, tugas dan fungsi organisasi, dan pihak-pihak eksternal yang memerlukan dan mendapatkan layanan langsung dari organisasi. Pemahaman dapat dilakukan dengan mempelajari dokumen terkait atau diskusi dengan pimpinan organisasi, seperti focused group discussion atau wawancara dengan pimpinan organisasi sampai dengan pimpinan Unit Organisasi terkecil.

Tujuan pemetaan dan analisis Proses Bisnis adalah untuk melihat secara menyeluruh rangkaian proses yang mempengaruhi kinerja dan pencapaian organisasi dalam melayani pemangku kepentingan utama, baik eksternal maupun internal.

Langkah-langkah untuk melakukan pemetaan dan analisis Proses Bisnis meliputi:

1. Memahami arahan strategis organisasi (visi, misi, tugas dan fungsi organisasi);
2. Mengidentifikasi Proses Bisnis yang akan dipetakan berdasarkan analisis kebutuhan;
3. Mengidentifikasi nama dan tipe Proses Bisnis dimaksud;
4. Menentukan siapa saja pengguna atau pemakai utama dari Proses Bisnis dimaksud;
5. Menguraikan urutan kegiatan yang membentuk rantai Proses Bisnis dimaksud;
6. Menentukan masukan utama Proses Bisnis dimaksud;
7. Menentukan keluaran utama Proses Bisnis dimaksud;
8. Menentukan aktor Proses Bisnis dimaksud;
9. Melakukan pemodelan Proses Bisnis; dan

10. Mendapatkan pengesahan dari pimpinan Unit Kerja.

5. PERBAIKAN PROSES BISNIS

Perbaikan Proses Bisnis didasarkan pada evaluasi atas Proses Bisnis yang telah diimplementasikan, yang didapatkan dari masukan internal maupun laporan dari masyarakat dan/atau pemangku kepentingan eksternal lainnya.

Tujuan perbaikan Proses Bisnis adalah untuk menyusun proses lebih efektif, efisien, dan adaptif. Sedangkan target perbaikan Proses Bisnis sebagai berikut:

1. Kejelasan proses/prosedur;
2. Penurunan dan/atau peniadaan biaya (sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan);
3. Peningkatan kualitas keluaran/output;
4. Peningkatan kualitas layanan; dan
5. Peningkatan kecepatan proses dan/atau penyampaian layanan.

Langkah-langkah dalam melakukan perbaikan Proses Bisnis sebagai berikut:

1. Memahami harapan pengguna utama atas perbaikan dari Proses Bisnis dimaksud;
2. Memahami kebijakan atau peraturan yang mengatur Proses Bisnis dimaksud;
3. Mengidentifikasi perbaikan Proses Bisnis yang diusulkan melalui:
 - a. menyederhanakan proses (streamlining/simplification);
 - b. menghilangkan proses yang tidak perlu (elimination);
 - c. membuat proses baru yang belum ada sebelumnya (reengineering); atau
 - d. mengotomasikan proses (automation).
4. Memperbaiki model Proses Bisnis sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan; dan
5. Mendapatkan pengesahan dari pimpinan Unit Kerja.

6. PENENTUAN STANDAR PROSES BISNIS

Penentuan standar Proses Bisnis bertujuan untuk memberikan suatu kepastian bagi para pengguna Proses Bisnis yang merupakan bagian dari proses analisis Proses Bisnis dan merupakan hal yang penting bagi Unit Organisasi, terutama dalam melayani para pemangku kepentingan eksternal.

Penentuan standar Proses Bisnis dapat dilakukan melalui mekanisme yang meliputi:

1. Focused group discussion, dengan melibatkan sekurang-kurangnya penanggungjawab operasionalisasi proses yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya;
2. Masukan dari pengguna langsung Proses Bisnis dan/atau survei kepuasan pengguna atas pemberian layanan Proses Bisnis; dan
3. Benchmark dengan Unit Organisasi yang telah menetapkan standar untuk Proses Bisnis yang sama atau sejenis.

Dalam implementasinya, penetapan atas standar suatu Proses Bisnis yang telah disetujui pada akhirnya merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari SOP atas Proses Bisnis tersebut dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

TAHAPAN PENYUSUNAN

Penyusunan peta proses bisnis di lingkungan ITK dilakukan melalui 4 (empat) tahapan yaitu:

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 ITK sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas (proses kerja) yang ada. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (folder) kegiatan. Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah terkandung dalam 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.
- c. Pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan.

Dalam tahap persiapan dan perencanaan meliputi pengumpulan informasi dan pengorganisasian.

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:

- Analisis kausal : telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh.
- Klasifikasi proses : memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.
- Pemodelan proses : pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

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 (RBI) masing-masing instansi pemerintah yang dipimpin oleh pimpinan instansi pemerintah; dan
- b. Secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tata laksana.

2. TAHAPAN 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.

2.1. Kaidah Penggambaran Proses Bisnis

Kaidah penggambaran Proses Bisnis ditentukan oleh notasi dan pola hubungan notasi. Notasi ini merupakan penanda bagi komponen-komponen suatu proses. Notasi yang digunakan dalam penggambaran Proses Bisnis sesuai dengan kaidah Business Process Model and Notation (BPMN).

Notasi dalam BPMN terdiri dari:

1.) Notasi Inti

Notasi inti merupakan notasi yang dapat menggambarkan suatu proses secara sederhana. Notasi inti terdiri dari:

- a. *Event* : penanda suatu kejadian.
- b. Aktivitas : penanda suatu kegiatan yang dilakukan dalam suatu proses.
- c. *Gateway* : penanda pengambilan keputusan atau kontrol alur kegiatan.
- d. Penghubung : penanda yang menunjukkan hubungan antar elemen proses.
- e. *Swimlane* : suatu bidang gambar berupa kotak persegi panjang yang menjadi area penulisan diagram Proses Bisnis.


2.) Notasi *Event*

Notasi event merupakan notasi yang digunakan sebagai penanda suatu kejadian/peristiwa. Bentuk notasi event ada beberapa ragam. Berdasarkan kapan terjadinya, notasi event terbagi atas tiga jenis, yaitu:

- a. mulai (*start*);

 : Proses Dimulai (*start event*)

- b. antara (*intermediate*); dan

 : Kejadian selama proses (*intermediate event*)

c. akhir (*end*) suatu proses.



: Proses selesai atau berakhir (*end event*)

Sedangkan menurut tipenya, notasi event sangat beragam, antara lain:

a. Pesan (*message*);



: Pesan dimulai, datang dari pemangku kegiatan yang terlibat



: Pesan (proses berlanjut)



: Pesan selesai atau berakhir menunjukkan pesan yang dihasilkan pada akhir proses

b. Waktu/Durasi (*timer*);



: Waktu awal, menunjukkan awal mula waktu atau siklus



: Waktu, melanjutkan proses di tengah aktivitas/kegiatan

3.) Notasi Aktivitas/Kegiatan

Notasi aktivitas merupakan notasi yang digunakan sebagai penanda suatu aktivitas atau kegiatan. Kegiatan dalam suatu proses dapat berupa kegiatan tunggal (*task*) dan dapat berupa suatu kumpulan kegiatan (*sub-process*). Kegiatan yang merupakan suatu kumpulan kegiatan seringkali disebut sebagai subproses. Bentuk notasi aktivitas/kegiatan meliputi:



: Kegiatan tunggal (*task*)



: Kegiatan tunggal yang berulang (*sub-process*)

4.) Notasi Keputusan (*Gateway*)

Notasi keputusan (*gateway*) merupakan notasi yang digunakan sebagai penanda suatu keputusan atau pengendalian kelanjutan alur suatu proses. Notasi keputusan berperan mengatur apakah suatu proses dapat diteruskan atau tidak. Bentuk notasi keputusan terdiri dari:



: *Exclusive Gateway*, notasi untuk memilih salah satu



: *Parallel Gateway*, Notasi yang digunakan sebagai penanda bahwa kegiatan dilakukan secara bersamaan (paralel) dalam satu waktu



: *Inclusive Gateway*, Notasi yang digunakan sebagai penanda boleh memilih salah satu atau lebih



: *Event-Based Gateway*, Notasi yang digunakan sebagai penanda memilih salah satu dari event yang terjadi



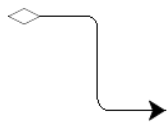
: *Parallel Event-Based Gateway*, Notasi yang digunakan sebagai penanda event event yang terjadi secara bersamaan (pararel) dalam satu waktu



: *Complex Gateway*, Notasi yang digunakan sebagai penanda untuk mengatur selain di atas

5.) Notasi Penghubung

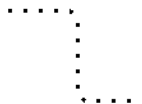
Notasi penghubung merupakan notasi yang digunakan sebagai penghubung antar notasi atau penghubung kelanjutan dari proses sebelumnya. Notasi penghubung terdiri dari tiga jenis, yaitu:



: *Sequence Flow*, Konektor yang menghubungkan antar obyek yang mengalir dalam satu proses (satu *pool*)



: *Message Flow*, Konektor yang menghubungkan antar obyek yang mengalir antar proses (beda *pool*)

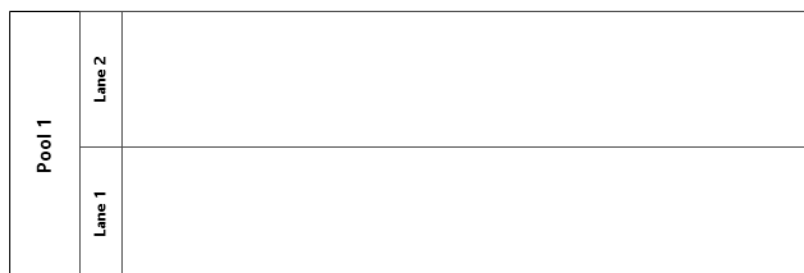


: *Association*, Konektor yang menghubungkan obyek yang mengalir ke *artifact*

6.) *Swimlane*

Swimlane merupakan bidang gambar berupa kotak persegi panjang yang menjadi area penulisan diagram Proses Bisnis. Dalam satu *swimlane* dapat merepresentasikan satu alur Proses Bisnis dari awal sampai akhir kegiatan beserta pelaku/aktor yang mengerjakan Proses Bisnis tersebut. pelaku/aktor dapat diidentifikasi sebagai Unit Kerja atau jabatan tertentu sesuai dengan struktur organisasi.

Swimlane memiliki dua macam bentuk, yaitu:



Gambar 3. Bentuk notasi *swimlane*

- a. *Pool*, merupakan suatu bidang penulisan diagram Proses Bisnis yang menunjukkan suatu proses atau kumpulan aktivitas yang tergabung dalam sebuah proses yang dikerjakan oleh suatu Unit Kerja, fungsi, atau jabatan tertentu; dan
- b. *Lane*, merupakan suatu bidang penulisan diagram Proses Bisnis yang menunjukkan pihak yang bertanggung jawab terhadap proses.

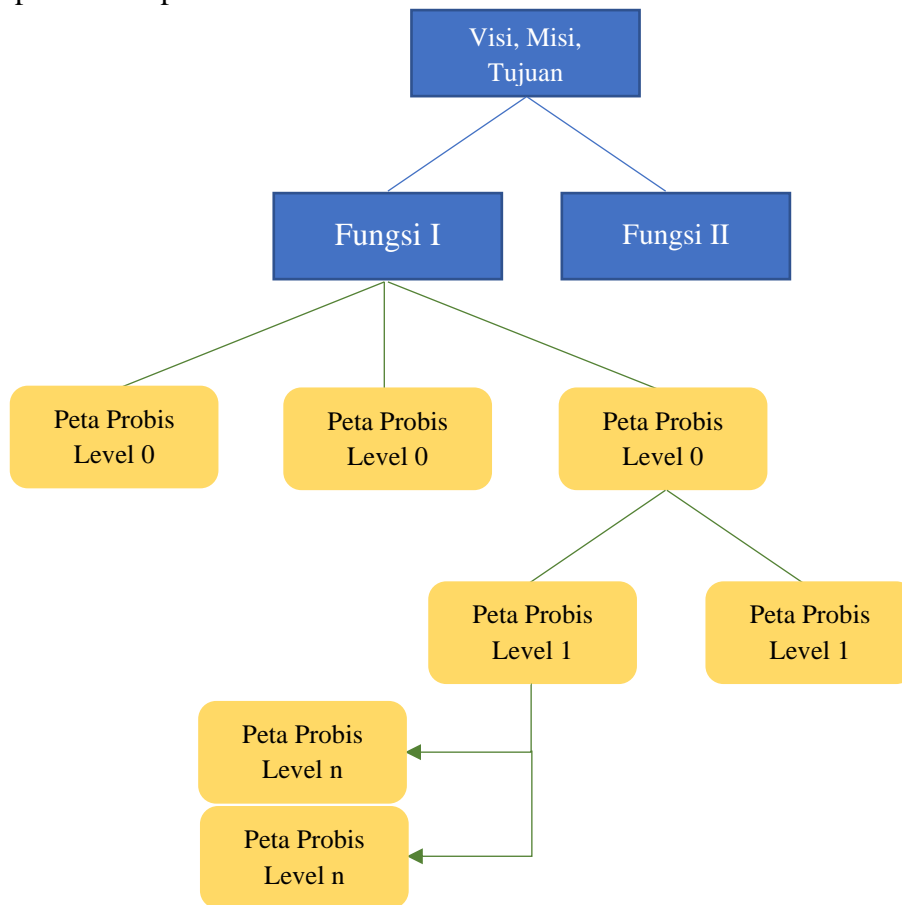
2.2. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta Proses Bisnis Kampus ITK 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 institusi ini 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 aktifitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

Peta proses bisnis yang dimiliki setiap 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 ITK 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.

i.) Proses Inti

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

- Berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal ITK;
- berpengaruh langsung terhadap keberhasilan kampus dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi; dan

- memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

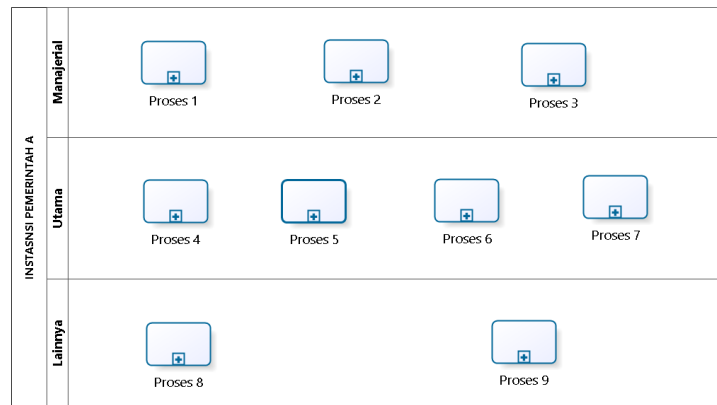
ii.) Proses Pendukung

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

- Memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

iii.) Proses Lainnya

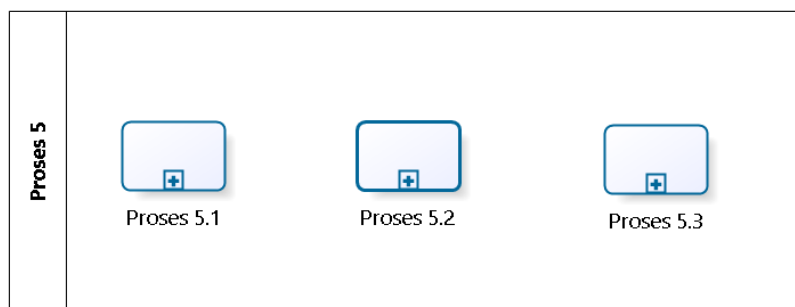
Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.



Gambar 5. Contoh Peta Proses Bisnis Level 0

b.) Level 1

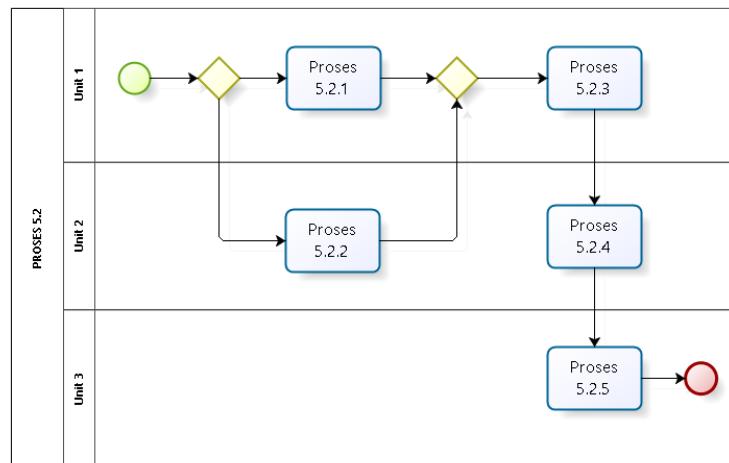
Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.



Gambar 6. 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 7. Contoh Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

2.3. 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 ITK;
- analisis sasaran strategis dalam Renstra dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
- setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (cross functional) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
- 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
- berdasarkan peta lintas fungsi (cross-functional map) 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:

- Peta Proses
 - Identifikasi peta proses
 - Untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan brainstorming dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan 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 perusahaan yang akan memicu seluruh operasional organisasi dalam menjalankan misi dan visinya.
- ii. Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
 - iii. Gambar peta proses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoC).
 - iv. Finalisasi peta proses.
- b. Peta Sub-Proses
- i. Identifikasi peta subproses
 - a.) Untuk identifikasi peta subproses dapat dilakukan brainstorming dengan pimpinan-pimpinan. 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 aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business process, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya;
 - ii. Identifikasi pemilik subproses, pemilik subproses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
 - iii. Gambar peta subproses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer* (SiPoC).
 - iv. Finalisasi peta subproses
- c. Peta Relasi
- Peta relasi (Relationship Map) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam setiap proses yang tergambar pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai output yang ditentukan.
- i. 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;
 - ii. Peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
 - iii. Pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta proses dan peta subproses yang telah dibuat sebelumnya; dan
 - iv. Lakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan satker-satker yang terlibat dalam setiap prosesnya.

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:

- i. Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan roles/peran;
- ii. 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;
- iii. 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);
- iv. Lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satker terkait;
- v. Beri keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta;

3. TAHAPAN IMPLEMENTASI

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

- a. Pengesahan Peta Proses Bisnis
 - i. Peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan; dan
 - ii. Pimpinan ITK (rektor) menetapkan peta proses bisnis ITK sebagai hasil penyusunan peta proses bisnis dengan surat keputusan.
- b. Pendistribusian Peta Proses Bisnis
 - i. Pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui hard copy dan soft copy; dan
 - ii. 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
 - i. Semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna; dan
 - ii. Bila terjadi perubahan peta proses bisnis, unit organisasi pengendali wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan mengupdate dengan dokumen yang terbaru.
- d. Perubahan Peta Proses Bisnis
 - i. Perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis ITK (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan kampus ITK;

- ii. adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- iii. hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- iv. adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
- v. adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

4. TAHAPAN 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 satu tahun sekali.

Evaluasi proses bisnis dilaksanakan dalam 4 tahapan, meliputi:

- a. Perencanaan dan persiapan aktivitas evaluasi
Pada tahapan ini dilakukan pembentukan dan penentuan ketua tim evaluasi, penyusunan jadwal, peranan, dan alokasi masing-masing tim evaluator. Selain itu ditetapkan juga tujuan evaluasi, ruang lingkup, metode evaluasi, kriteria evaluasi dan dokumen-dokumen referensi.
- b. Pelaksanaan aktivitas evaluasi
Evaluasi dapat dilaksanakan melalui berbagai metode. Beberapa diantaranya adalah interview, observasi, dan review dokumen.
- c. Pelaporan hasil evaluasi
Pelaporan hasil evaluasi mencakup sekurang-kurangnya:
 - Tujuan evaluasi
 - Ruang lingkup;
 - Temuan dalam evaluasi beserta bukti-buktinya; dan
 - Kesimpulan hasil evaluasi.
- d. Pelaksanaan tindak lanjut hasil evaluasi
Tahapan ini perlu dilakukan untuk memastikan perbaikan maupun tindakan korektif dan preventif yang akan dilakukan agar proses bisnis yang disusun senantiasa memberikan gambaran organisasi yang sesungguhnya.

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 ITK. Oleh karena itu, penyusunan peta ini menjadi acuan bagi seluruh civitas akademik ITK untuk melakukan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan kampus ITK.

DAFTAR PUSTAKA

- Davenport, Thomas. 1993. *Process Innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press, Boston
- Kementrian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi. 2017. *Permenristekdikti 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Dan Valuasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi*. Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah*. Jakarta

Nama : Christianto Credidi Septino Khala, S.T., M.T.
 NDH : 09
 Jabatan : Dosen Asisten Ahli
 Coach : Veronika Hanna Naibaho, SS., M.Sc., MAP.

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KONSULTASI	MEDIA KONSULTASI	TTD/PARAF COACH
1	Senin/ 3 Agustus 2020	Diskusi terkait identifikasi proses bisnis Diskusi terkait observasi dan interview pimpinan unit	WhatsApp Chat	
2	Senin/ 10 Agustus 2020	Diskusi terkait pembuatan pusat informasi Membahas kendala terkait pusat informasi di ITK	WhatsApp Chat	
3	Jumat/ 14 Agustus 2020	Diskusi membahas penyelesaian masalah pusat informasi	WhatsApp Chat	
4	Sabtu/ 15 Agustus 2020	Pelaporan pembuatan laporan aktualisasi	WhatsApp Chat	
5	Jumat/ 21 Agustus 2020	Pelaporan selesainya kegiatan 2 Diskusi terkait perubahan urutan kegiatan aktualisasi	WhatsApp Chat	
6	Jumat/ 28 Agustus 2020	Diskusi terkait pembuatan proses bisnis	WhatsApp Chat	
7	Kamis/ 3 September 2020	Pelaporan terkait penyelesaian pembuatan panduan proses bisnis Diskusi terkait video presentasi aktualisasi	WhatsApp Chat	
8	Kamis/ 10 September 2020	Diskusi tentang kegiatan sosialisasi dan pengiriman laporan aktualisasi	WhatsApp Chat	
9	Rabu/ 16 September 2020	Diskusi persiapan ujian akhir aktualisasi	Zoom	

