



**WALIKOTA KENDARI**

**PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

**PERATURAN WALIKOTA KENDARI**

**NOMOR 38 TAHUN 2020**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS  
LINGKUP PEMERINTAH KOTA KENDARI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA KENDARI,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka membangun dan menata tatalaksana serta memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan standar operasional prosedur yang lebih sederhana, efisien, efektif, produktif dan akuntabel;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis Lingkup Pemerintah Kota Kendari;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kendari (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 44, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3602);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun

2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
8. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2019 Nomor 10);

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS LINGKUP PEMERINTAH KOTA KENDARI**

#### **BAB I KETENTUAN UMUM**

##### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Kota adalah Kota Kendari.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Kendari.
3. Walikota adalah Walikota Kendari.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Kendari.
5. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.
6. *Supplier* adalah unit organisasi yang menyediakan input untuk suatu proses.
7. *Input* adalah sumber daya yang akan digunakan dalam suatu proses.

8. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah input menjadi output.
9. *Output* adalah sumber daya yang dihasilkan dari suatu proses.
10. *Customer* adalah unit organisasi yang menerima output dari suatu proses.
11. Organisasi Perangkat Daerah adalah Organisasi Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kota Kendari
12. Unit Kerja adalah unit kerja pada Perangkat Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Perangkat Daerah

## **BAB II**

### **PRINSIP -PRINSIP PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS**

#### **Pasal 2**

Penyusunan Peta Proses Bisnis harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. definitif, yaitu suatu Peta Proses Bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
- b. urutan, yaitu suatu Peta Proses Bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang;
- c. pelanggan, yaitu suatu Peta Proses Bisnis harus mempunyai penerima hasil proses;
- d. nilai tambah, yaitu transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
- e. keterkaitan, yaitu suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
- f. fungsi silang, yaitu suatu proses mencakup hasil kerja sama beberapa fungsi dalam satu organisasi;
- g. sederhana representatif, yaitu mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana; dan
- h. konsensus subyektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup instansi pemerintah.

## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS**

#### **Pasal 3**

Penyusunan Peta Proses Bisnis bertujuan agar setiap Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja :

- a. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
- b. mudah dalam mengkomunikasikan kepada pihak internal maupun pihak eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi dan misi Pemerintah Daerah, serta untuk mencapai tujuan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja; dan
- c. memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi dan misi Pemerintah Daerah, serta untuk mencapai tujuan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.

#### **Pasal 4**

Manfaat penyusunan Peta Proses Bisnis adalah sebagai berikut :

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

### **BAB IV PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS**

#### **Bagian Kesatu Penyusunan Peta Proses Bisnis Tingkat Daerah**

##### **Pasal 5**

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Daerah berpedoman pada dokumen rencana pembangunan Daerah.
- (2) Setiap Perangkat Daerah yang membidangi urusan perencanaan menyusun Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar pembentukan kelembagaan pada Pemerintah Daerah.

#### **Bagian Kedua Penyusunan Peta Proses Bisnis Tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja**

##### **Pasal 6**

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja berpedoman pada dokumen rencana strategis.
- (2) Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja menyusun Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing- masing Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (3) Penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Standar Operasional Prosedur.

##### **Pasal 7**

- (1) Setiap Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja wajib menyusun Peta Proses Bisnis sesuai dengan lingkup proses pekerjaan dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (2) Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan berpedoman pada visi dan misi Walikota.
- (3) Penyusunan Peta Proses Bisnis Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja menjadi tanggung jawab Kepala Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (4) Proses penyusunan Peta Proses Bisnis pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit kerja dikoordinir oleh Sekretaris masing masing Organisasi Perangkat Daerah.
- (5) Proses penyusunan Peta Proses Bisnis pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dikoordinir oleh Kepala Bagian yang membidangi ketatausahaan.
- (6) Proses penyusunan Peta Proses Bisnis pada Bagian Sekretariat Daerah dikoordinir oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kendari.

**BAB V**  
**TAHAPAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS**

**Pasal 8**

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja dilakukan melalui 4 (empat) tahap yaitu:
  - a. tahap persiapan dan perencanaan;
  - b. tahap pengembangan;
  - c. tahap penerapan; dan
  - d. tahap pemantauan dan evaluasi.
- (2) Penyusunan Peta Proses Bisnis menggunakan level atau tingkatan sebagai berikut:
  - a. Level 0 : Visi dan Misi
  - b. Level 1 : Sasaran Daerah
  - c. Level 2 : Sasaran Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja
  - d. Level 3 : Program
  - e. Level 4 : Aktivitas/kegiatan
- (3) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Daerah menggunakan level 0 dan level 1 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b.
- (4) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja menggunakan level 2 sampai dengan level 4 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c sampai dengan huruf e.
- (5) Hasil penyusunan Peta Proses Bisnis dengan menggunakan level atau tingkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa gambar peta sebagai berikut:
  - a. peta proses;
  - b. peta sub proses;
  - c. peta hubungan; dan
  - d. peta lintas fungsi.
- (6) Rincian tahapan penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Walikota ini.
- (7) Rincian mengenai level atau tingkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan rincian gambar peta sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Walikota ini.

**BAB VI**  
**MONITORING, EVALUASI, PENGEMBANGAN, DAN PENGAWASAN**

**Pasal 9**

- (1) Kepala Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan Peta Proses Bisnis di tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (2) Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja dapat melakukan pengembangan Peta Proses Bisnis sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

**Pasal 10**

Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi di bidang keorganisasian melakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan Peta Proses Bisnis pada Pemerintah Daerah.

**BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 11**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kendari.

Ditetapkan di Kendari  
pada tanggal, 24 -7- 2020



Diundangkan di Kendari  
pada tanggal, 24 -7- 2020

**SEKRETARIS DAERAH  
KOTA KENDARI**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nahwa", is written above the name of the Secretary of the Region.

**Hj. NAHWA UMAR**

BERITA DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2020 NOMOR 39

## LAMPIRAN I PERATURAN WALIKOTA KENDARI

NOMOR : 38 TAHUN 2020

TANGGAL : 24 - 7 - 2020

### RINCIAN TAHAPAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

#### 1. Tahap Persiapan dan Perencanaan

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

- a. pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi.
- b. pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di tingkat Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- 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 didapat melalui proses wawancara langsung ke penanggungjawab proses. Dalam proses wawancara dengan penanggungjawab proses. Perlu didiskusikan mengenai tujuan proses, risiko 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 adalah informasi yang terkait dengan *supplier, input, proses, output* dan *customer*.

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

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

## 1.2 Pengorganisasian

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan proses bisnis antara lain :

- a. seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam tim reformasi birokrasi internal (RBI) masing-masing tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja yang dipimpin oleh pimpinan Daerah dan Perangkat Daerah; dan
- b. secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tatalaksana.

## 2. Tahap Pengembangan

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau *business process mapping*. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representative, 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 sampai dengan level 4) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi dan lintas fungsi.

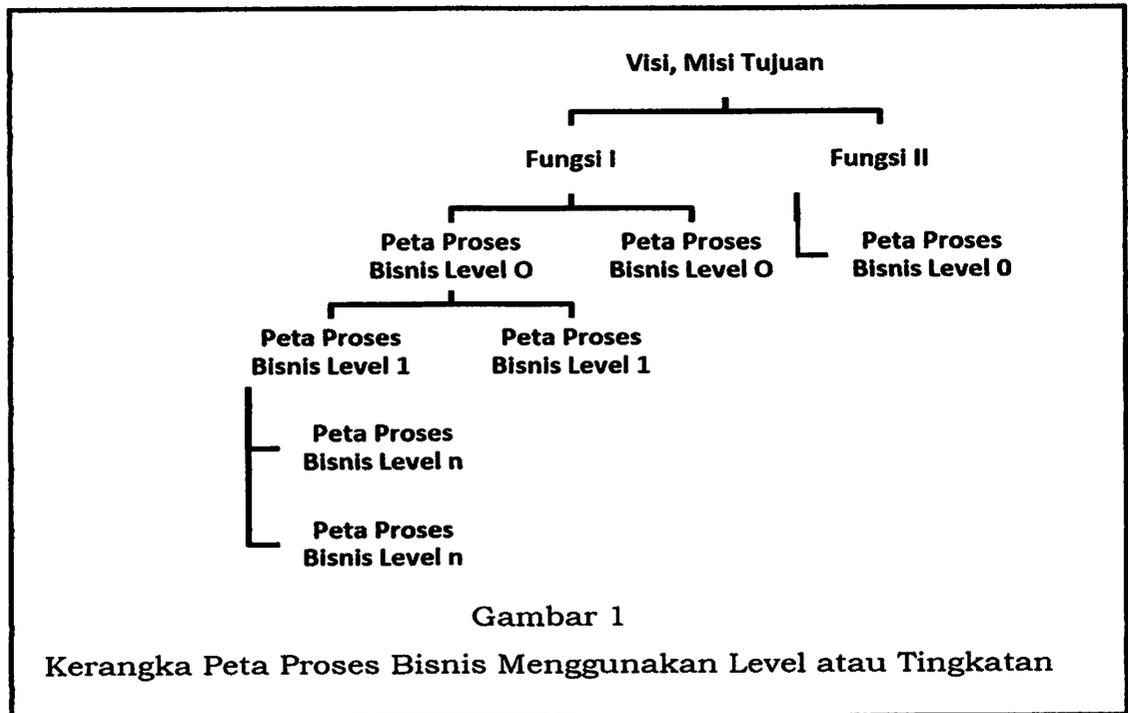
### 2.1 Penyusunan peta proses bisnis menggunakan level atau tingkatan

Peta proses bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi dan sasaran. Penyusunan peta proses bisnis dimulai dari visi, misi dan sasaran yang kemudian diturunkan dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya. Masing-masing peta proses bisnis level berikutnya yang merupakan aktivitas yang logis dalam satu proses bisnis tersebut.

Tahapan untuk penyusunan Peta Proses Bisnis di dalam Tingkat Daerah dan Tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai berikut:

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

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



Peta Proses Bisnis yang dimiliki Tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja, berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0 sampai dengan peta proses bisnis level 4, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Level 0

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis Tingkat Daerah dan Tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja yang terdiri dari proses bisnis utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi dan misi yang ingin dicapai. Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu kepada dokumen rencana pembangunan daerah serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

a). 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 tingkat Daerah;
- berpengaruh langsung terhadap keberhasilan tingkat Daerah dalam mencapai visi, dan misi;
- memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

b) proses pendukung

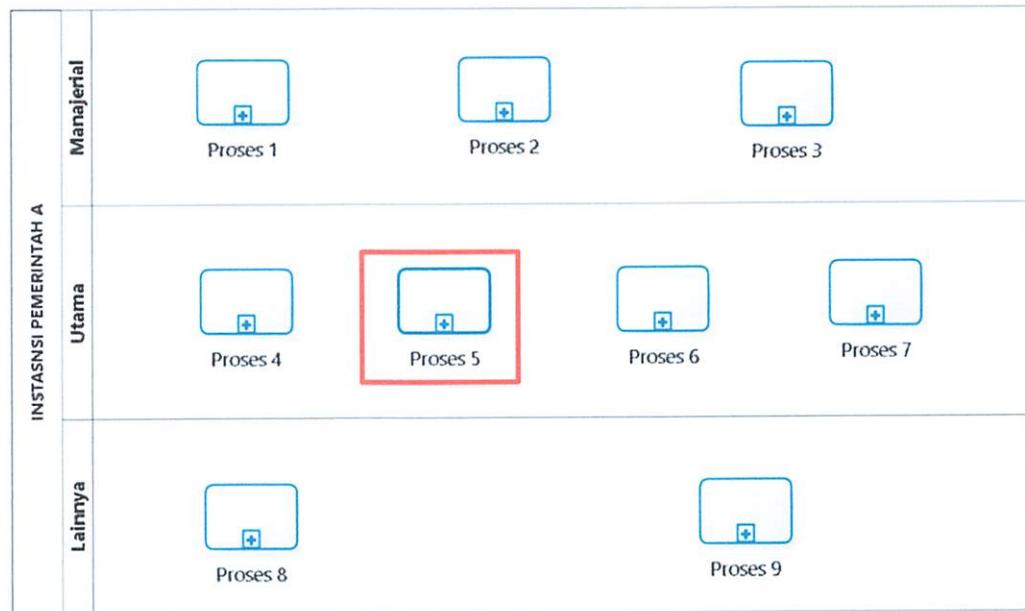
Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik. Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

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

c) proses lainnya

Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai

manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.

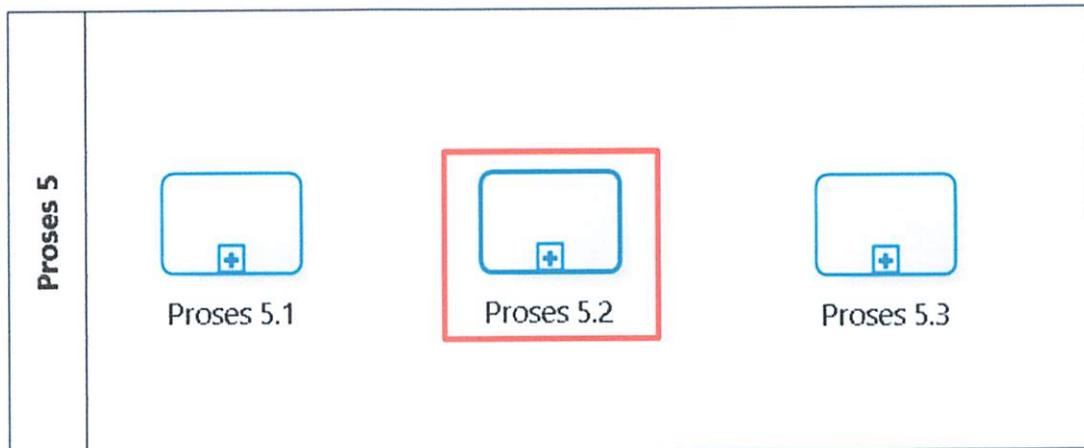


Gambar 2

Contoh Peta Proses Bisnis Level 0

b. Level 1

Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai sasaran Tingkat Daerah.



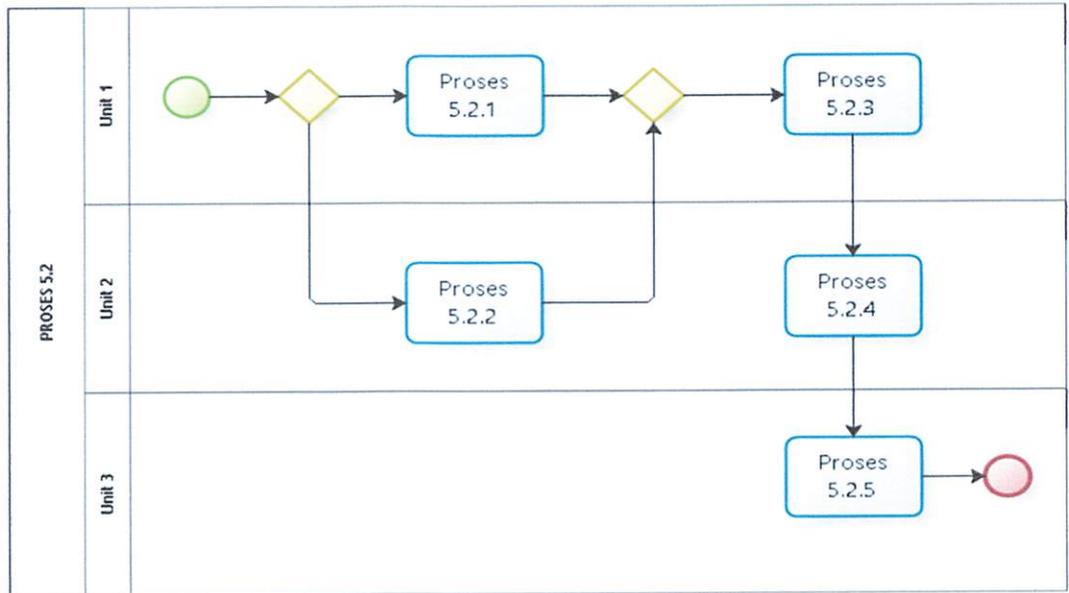
Gambar 3

Contoh Peta Proses Bisnis Level 1

c. Level 2

merupakan penjabaran dari sasaran Tingkat Daerah yang dapat dilihat pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.

- d. Level 3 merupakan penjabaran dari program Tingkat Organisasi Perangkat Daerah yang dapat dilihat pada rencana strategis.
- e. Level 4 merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di level 3.



Gambar 4  
Contoh Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

- 2.2 Penyusunan peta proses bisnis menggunakan jenis gambar 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:
- a. identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan sasaran Tingkat Daerah dan Tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja;
  - b. analisis sasaran strategis dalam Renstra dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
  - c. kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
  - d. setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
  - e. setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (*cross functional*) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
  - f. untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (*relationship map*) yang menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap subproses yang ada; dan
  - g. berdasarkan peta lintas fungsi (*cross-functional map*) SOP dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

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

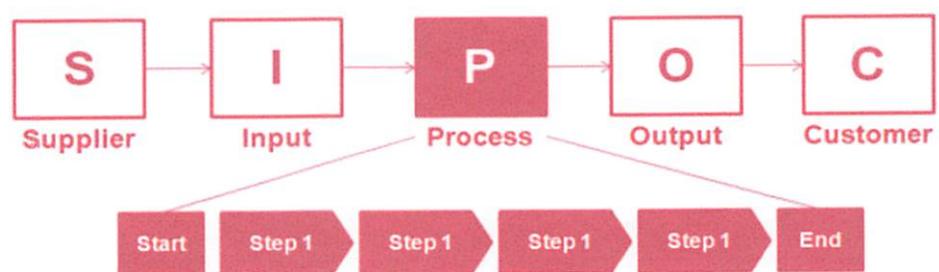
a. Peta Proses

1) Identifikasi peta proses:

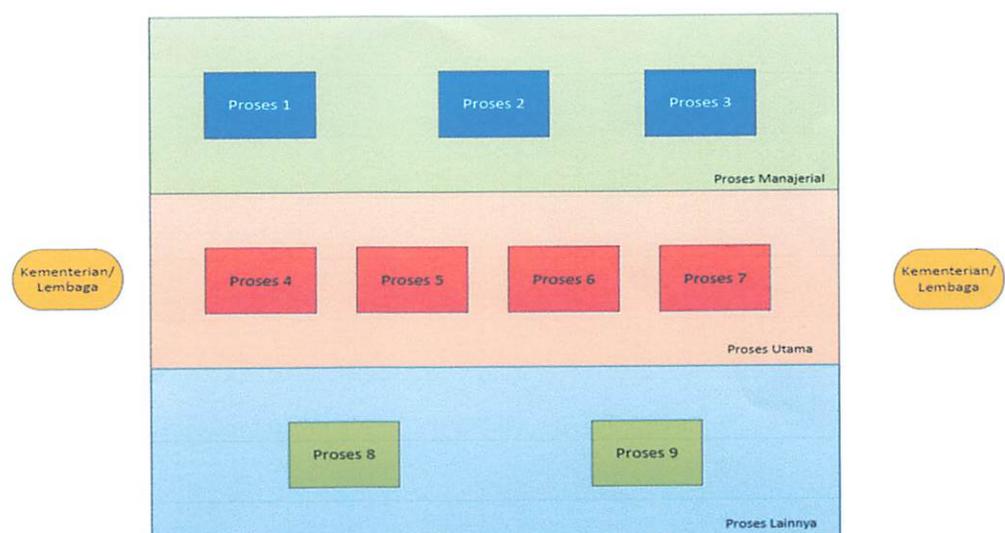
- a) untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan brainstorming dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
- 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 visi dan misinya.

2) Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.

3) Gambar peta proses dengan prinsip *Supplier-Input- Process- Output Customer* (SiPoC).



4) Finalisasi peta proses



Gambar 5

Contoh Peta Proses Bisnis

b. Peta Sub-Proses

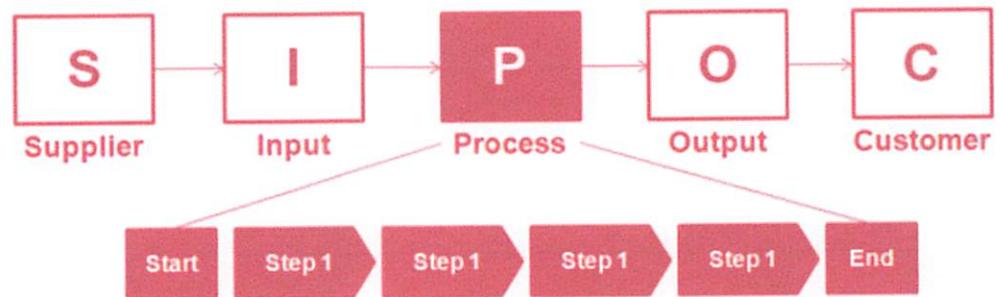
1). Identifikasi peta subproses:

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

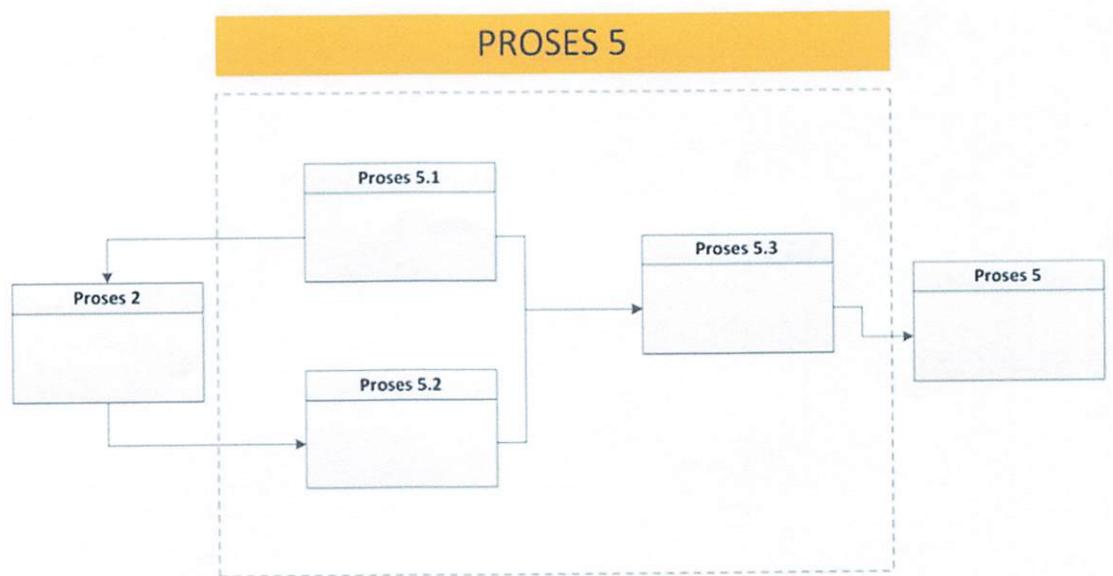
b) lakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business process, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya;

2) Identifikasi pemilik subproses, pemilik subproses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.

3) Gambar peta subproses dengan prinsip *Supplier-Input- Process- Output Customer* (SiPoC).



4). Finalisasi peta subproses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



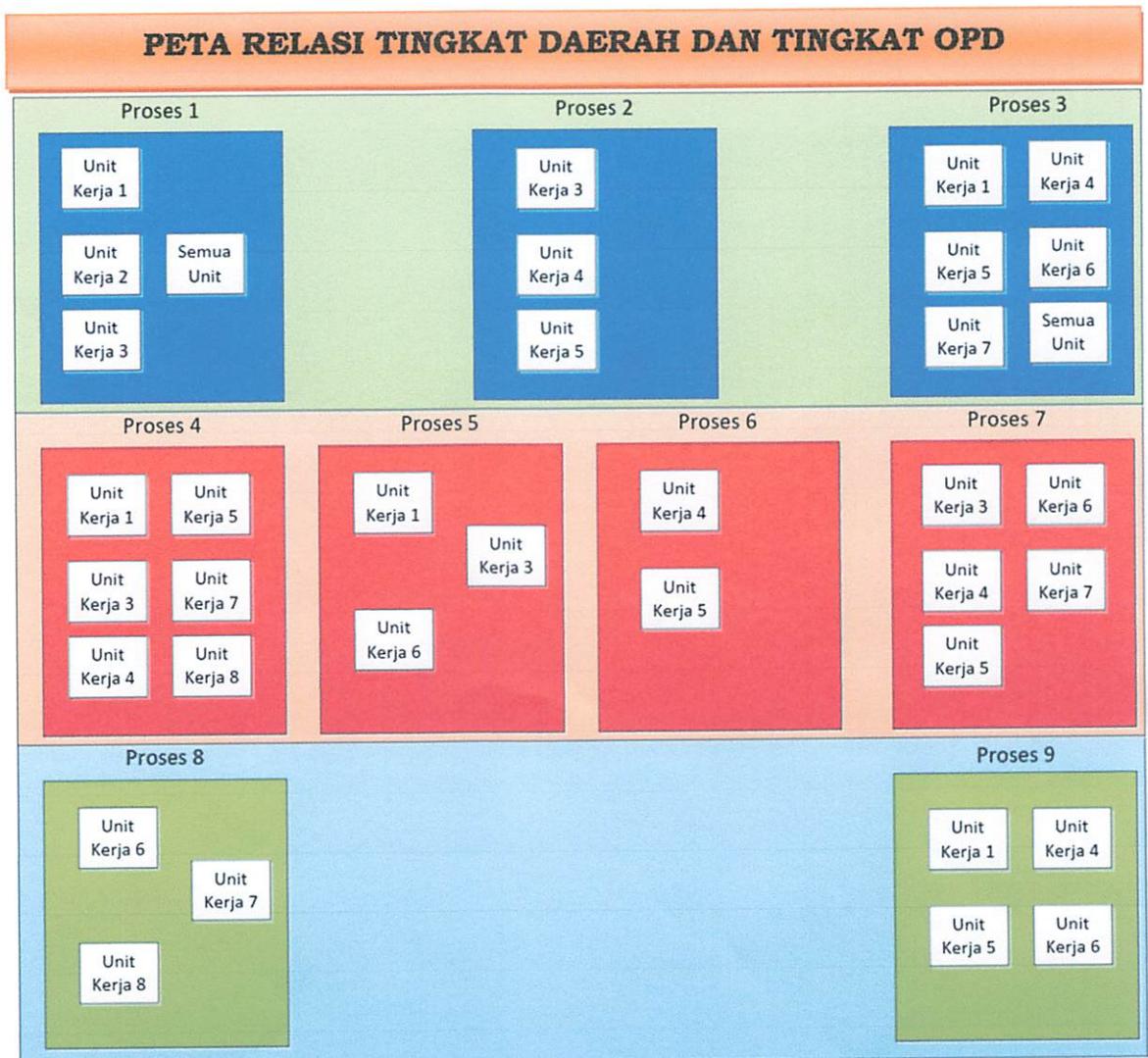
Gambar 6

Contoh Peta Subproses Bisnis

c. Peta Relasi

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

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



Gambar 7

Contoh Penggambaran Peta Relasi

d. Peta lintas fungsi

Peta lintas fungsi (*Cross Functional Map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

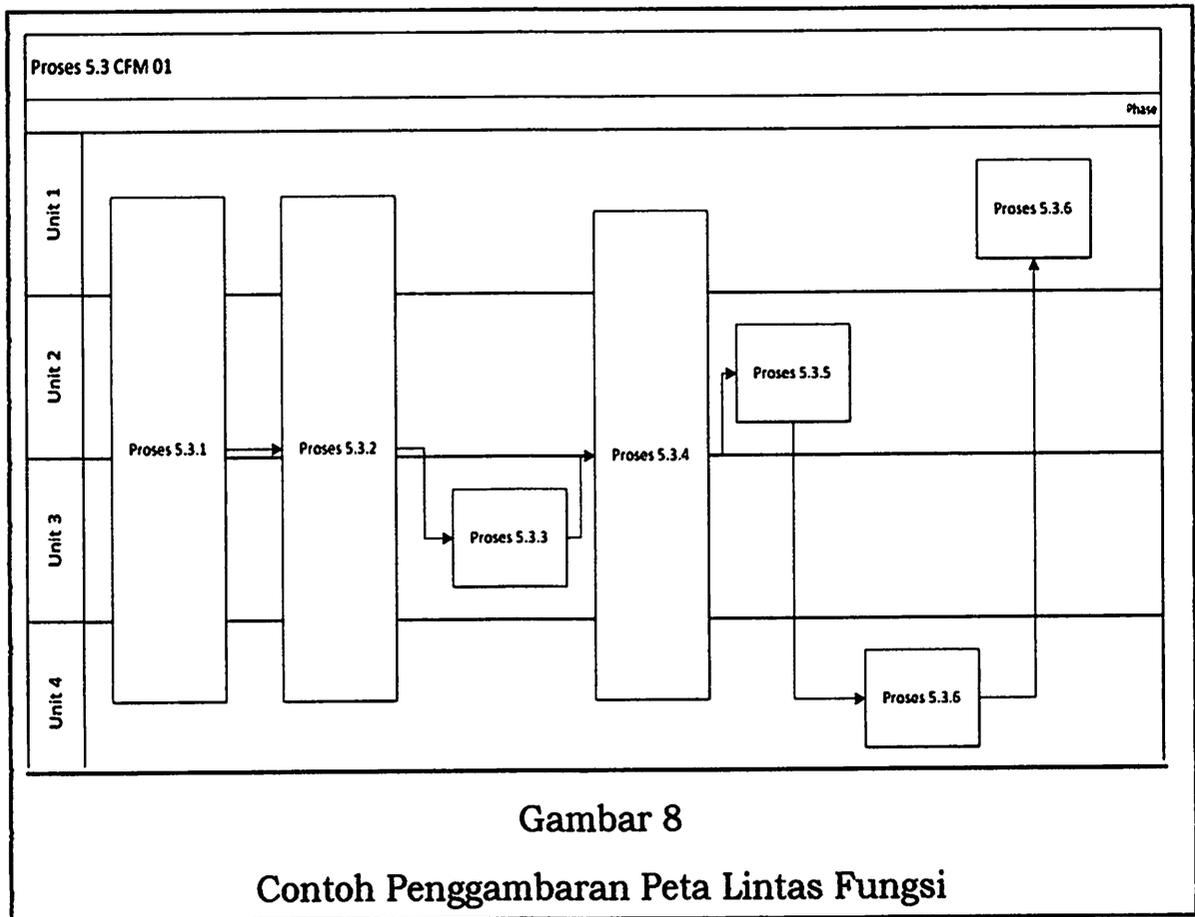
- 1) Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan *roles/peran*;


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


- 3) identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab dari masing-masing pihak dalam unit organisasi kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*Relationship Map*);


- 4) lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satker terkait;


- 5) beri keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta;

### 3. Tahap Penerapan/Implementasi

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

a. Pengesahan Peta Proses Bisnis

- 1) Peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan; dan
- 2) pimpinan tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja menetapkan peta proses bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja sebagai hasil penyusunan peta proses bisnis dengan surat keputusan.

b. Pendistribusian Peta Proses Bisnis

- 1) Pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui hard copy dan soft copy; dan
- 2) unit organisasi pengendali perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai master file dari sistem ketatalaksanaan organisasi.

c. Penyimpanan, Penempatan dan Pemanfaatan Peta Proses Bisnis

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

d. Perubahan Peta Proses Bisnis

- 1) perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja (visi, misi, dan sasaran yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah);
- 2) adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- 3) hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- 4) adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
- 5) adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

**4. Tahap Pemantauan dan Evaluasi**

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

Evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan peta proses bisnis tingkat Daerah dan tingkat Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang ada telah mampu memicu kinerja yang diharapkan.

