

Analisis Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi Pada Sebuah Kabupaten Di Indonesia

Desak Made Santiari^{a1}, I Made Sukarsa^{a2}, A.A. Kompiang Oka Sudana^{a3}

^aProgram Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Bali
e-mail: ¹santiari.desakmade@gmail.com, ²sukarsa@unud.ac.id, ³agungokas@unud.ac.id

Abstrak

Hasil evaluasi SPBE 2019 menunjukkan bahwa aspek kelembagaan sebuah Kabupaten, yang mana salah satu indikatornya adalah inovasi proses bisnis terintegrasi mendapatkan nilai 2,00, yang artinya belum dapat mencapai kategori baik, sehingga perlu dilakukan analisis mengenai proses bisnis di salah satu pemerintahan kabupaten yang ada di Indonesia ini. Penelitian yang dilakukan berjenis kualitatif deskriptif dengan purposive sampling sebagai teknik yang digunakan dalam pemilihan responden. Hasil yang didapatkan yaitu penyebab dari rendahnya tingkat kematangan inovasi proses bisnis terintegrasi Kabupaten disebabkan oleh penetapan proses bisnis yang belum dilakukan oleh seluruh OPD di pemerintahan Kabupaten, sehingga proses bisnis yang dijalankan belum memiliki kekuatan yang mengikat. Penetapan SOP seluruh OPD serta mengevaluasi kembali SOP yang manual dapat meningkatkan kapabilitas inovasi proses bisnis terintegrasi sehingga proses operasional menjadi lebih unggul dan efektif.

Kata kunci: Evaluasi, inovasi proses bisnis, kapabilitas, proses bisnis, SPBE

Abstract

The results of the 2019 SPBE evaluation show that the institutional aspect of a Regency, where one of the indicators is the integrated business process innovation, gets a score of 2.00, which means that it has not been able to reach the good category. Therefore, the purpose of this research is to describe and analyze business processes in the District Government using the SPBE model, as well as to provide suggestions for improvement in innovating these business processes in order to increase their capabilities. The type of research conducted is descriptive qualitative with the technique of selecting sources using purposive sampling. The results obtained are the cause of the low level of maturity of the district's integrated business process innovation due to the determination of the business process that has not been carried out by all Regional Apparatus Organizations (OPD) in the Regency government, so that the business processes that are carried out do not have binding power. Determining SOPs for all OPDs and re-evaluating manual SOPs can improve the innovation capability of integrated business processes so that operational processes become superior and effective.

Keywords: Evaluation, business process innovation, capability, business process, SPBE

1. Introduction

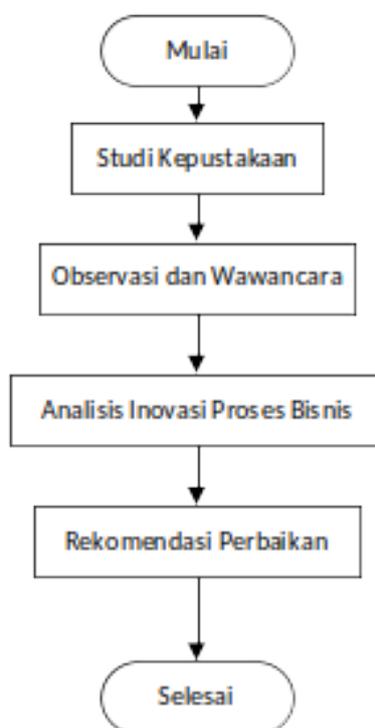
Perkembangan teknologi yang semakin cepat mendorong pemerintah untuk terus melakukan transformasi digital. Adanya bantuan teknologi dalam pengimplementasian suatu proses dapat meningkatkan efektivitas sehingga menjadi lebih produktif[1]. Penggunaan cara konvensional sudah mulai ditinggalkan dan mulai bermigrasi menggunakan teknologi untuk membantu segala aktivitas yang dilakukan[2]. Pengembangan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi merupakan hal yang penting dalam usaha pemerintah meningkatkan layanan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi proses bisnis merupakan perbaikan atau *improvement* yang dilakukan pada rangkaian aktivitas yang terstruktur dalam memberikan suatu layanan tertentu [3]. Untuk meningkatkan keunggulannya perlu terus dilakukan pengembangan dan inovasi di berbagai aspek khususnya dalam pemerintahan. Hasil evaluasi SPBE 2019 secara keseluruhan menunjukkan bahwa peringkat SPBE salah satu Pemerintah

Kabupaten di Indonesia ada dalam kategori baik dengan indeks SPBE sebesar 2.88 namun aspek kelembagaan Kabupaten, yang mana salah satu indikatornya adalah inovasi proses bisnis terintegrasi masih mendapatkan tingkat kematangan 2,00 yang belum dapat mencapai kategori baik. Tingkat kematangan itulah yang kemudian dapat dijadikan pedoman dalam pembuatan rekomendasi atau saran perbaikan untuk meningkatkan kematangan suatu proses[4][5]. Evaluasi SPBE 2019 menggunakan pedoman yang dikelurakan oleh Menteri PANRB pada PermenPANRB_5_2018 yang terdiri dari 35 indikator, 7 aspek dan 3 domain[6]. Demi mencapai layanan yang lebih baik, pengembangan dan inovasi proses bisnis dalam pemerintahan merupakan suatu hal yang sangatlah penting. Untuk itu dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis proses bisnis di Pemerintahan Kabupaten guna memberikan saran perbaikan dalam menginovasi proses bisnis tersebut agar dapat meningkatkan kapabilitasnya.

2. Research Method / Proposed Method

Metode penelitian memastikan bahwa penelitian dapat dilakukan secara teratur dan sistematis sehingga tidak menyimpang dari alur yang sudah ditemukan sebelumnya. Penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan menganalisis proses bisnis dan menjabarkan kan hasilnya secara verbal agar dapat mengetahui tindakan yang dapat dilakukan kedepannya untuk meningkatkan kapabilitas inovasi proses bisnis terintegrasi[3].

Penelitian dilakukan dengan sumber data primer yang didapatkan melalui observasi dan wawancara pada Kepala Bidang E-Government dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten. Pemilihan narasumber dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan pertimbangan agar narasumber adalah orang yang mempunyai informasi mengenai penelitian yang dilakukan. [3]. Reduksi data digunakan sebagai metode analisis yang dilakukan dengan melihat dokumentasi yang dijadikan sebagai bukti dukung pada masing-masing tingkatan kapabilitas. Alur tahapan penelitian yang sistematis dapat dilihat bagai berikut.



Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar 1 alur penelitian merupakan tahapan penelitian secara umum yang terdiri dari empat tahapan dimulai dari studi kepustakaan untuk mencari referensi dan materi yang mendukung penelitian, observasi dan wawancara, analisis inovasi proses bisnis, hingga pemberian rekomendasi dibuat berdasarkan dari hasil analisis inovasi bisnis proses yang telah

dilakukans sebelumnya. Analisis dilakukan dengan melihat hasil dari evaluasi SPBE 2019 yang telah dilakukan dan melihat evidence atau bukti yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Kriteria setiap tingkatan inovasi proses bisnis terintegrasi dari evaluasi SPBE 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.

3. Literature Study

Menciptakan alur kerja atau bisnis proses efektif dan efisien merupakan salah satu tujuan dilakukannya reformasi birokrasi. Dalam rangka mewujudkan hal ini, maka setiap pemerintah perlu menyusun proses bisnis atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses bisnis merupakan rangkaian aktifitas yang sistematis dalam melaksanakan suatu tugas untuk mencapai suatu keluaran tertentu dalam pemerintah. Adanya proses bisnis yang telah terdefinisi atau terstandarkan dapat memungkinkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam proses pelaksanaan suatu tugas dalam pemerintahan. Terwujudnya hal ini dapat menciptakan alur kerja atau proses bisnis yang lebih efektif dal lebih balik.

Berbagai upaya juga telah dilakukan oleh pemerintah demi mewujudkan reformasi birokrasi melalui berbagai peraturan seperti PermenPAN_12_2011 yang berisikan Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*), Permendagri_52_2011 mengenai SOP pada lingkungan pemerintah, dan PermanPANRB_35_2012 mengenai pedoman yang digunakan dalam penyusunan SOP administrasi pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten mendorong setiap instansi di lingkungan pemerintah Kabupaten untuk menyusun SOP sesuai dengan format baku atau standar yang telah ditetapkan melalui Perbup_43_2013 mengenai mekanisme dalam penyusunan SOP di lingkungan pemerintah kabupaten. Tujuan disusunnya SOP adalah memeberikan pedoman aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas agar dapat berjalan secara sistematis dan terhindar dari adanya kekeliruan, sehingga terlaksannya bisnis proses yang efektif dapat tercapai.

Mengingat pentingnya inovasi proses binsis itu sendiri, pemerintah juga memasukan inovasi proses bisnis terintegrasi sebagai salah satu indikator yang perlu dilakukan evaluasi. Pada evaluasi SPBE 2019, sebanyak 437 instansi telah dilakukan evaluasi dengan menggunakan pedoman PermenPANRB No 5 Tahun 2018 termasuk Kabupaten. Adapaun kriteria masing-masing tingkatan dari evaluasi inovasi proses bisnis terintegrasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Tingkatan Inovasi Proses Bisnis

| Tingkat | Kriteria |
|---------|--|
| 1 | Belum tersedia dokumen proses bisnis atau baru disusun untuk dipergunakan sementara (ad-hoc); serta belum ditetapkan secara formal |
| 2 | Dokumen proses binsis yang sesuai dengan format baku dan telah di tetapkan secara formal (terstandarisasi) telah tersedia dan di implementasikan di sebagian unit kerja organisasi |
| 3 | Dokumen proses bisnis yang sesuai dengan format baku dan telah di tetapkan secara formal (terstandarisasi) telah tersedia dan di implementasikan di semua unit kerja organisasi |
| 4 | Adanya implementasi integrase proses bisnis yang telah dibantu dengan adanya sistem elektronik serta dilakukan evaluasi berkala. |
| 5 | Adanya perbaikan proses bisnis terintegrasi yang dilakukan secara berkesinambungan sebagai lanjutan dari hasil evaluasi tang dilakukan sebelumnya. |

Proses bisnis baik yang makro, meso, maupun mikro menjabarkan mengenai rangkaian aktivitas tersetruktur sesuai tugas dan fungsi yang dimiliki. Proses binsis dibuat berdasarkan format baku atau standar yang digunakan dalam lingkungan pemerintahan. Format standar

penyusunan SOP terdapat pada Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2013. Format SOP yang standar/baku adalah sebagai berikut.

Uraian Prosedur

| No | Uraian Kegiatan | Pelaksana | | | Mula Baku | | | Ket |
|-----|-----------------|-----------|-----------|--------|-----------|-------|--------|-----|
| | | Pelaksana | Pelaksana | Del... | Kkpn | Waktu | Output | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| dst | | | | | | | | |

Sekretaris/Kepala Bidang/ Bagian
Pangkat
NIP

Gambar 2. Format Standar SOP

Gambar 2 merupakan format standar penyusunan SOP untuk lingkungan Kabupaten. Adanya standarisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk memberi suatu ukuran agar SOP yang dibuat dapat dianggap baik dan layak untuk diterapkan. Setiap unit kerja dalam suatu organisasi memiliki proses bisnis masing-masing. Integrasikan proses bisnis perlu dilakukan untuk menyesuaikan dan membuat proses bisnis menjadi satu kesatuan. Selain antar unit kerja integrasi proses bisnis dapat dilakukan antar organisasi baik vertikal maupun horizontal.

4. Result and Discussion

Hasil dari analisis memperlihatkan penyebab tingkat kematangan inovasi proses bisnis terintegrasi yang belum dapat mencapai kategori baik untuk kemudian diberikan rekomendasi yang dapat dilakukan kedepannya untuk bisa mencapai kategori yang lebih baik.

4.1. Analisis Inovasi Proses Bisnis

Proses Bisnis atau SOP merupakan serangkaian aktivitas yang berurutan dan memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya dalam pengimplementasian tugas dan fungsi aparat pemerintah. Analisis proses bisnis dilakukan sesuai model dan kriteria yang ada dalam panduan SPBE dengan melihat bukti dukung yang didapatkan ketika proses observasi dan wawancara dilakukan. Terdapat lima tingkatan yang memiliki kriteria masing-masing. Analisis pemenuhan tiap-tiap tingkatan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tabel Pemenuhan Kriteria

| Tingkat | Kriteria | Pemenuhan |
|---------|---|---|
| 1 | Sudah memiliki dokumen proses bisnis yang digunakan untuk sementara dan belum ditetapkan. | Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi Pemerintah Kabupaten telah memiliki dokumen bisnis proses yang telah dibuktikan dengan adanya dokumen berupa draft/rancangan model proses bisnis dinas pertanian dan pangan. |
| 2 | Dokumen proses bisnis yang sesuai dengan standard telah ada dan diimplementasikan di beberapa unit kerja. | Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi, pemerintah Kabupaten sudah memiliki dokumen proses bisnis sesuai dengan standard dan pedoman yang berlaku di lingkungan pemerintah Kabupaten yaitu Perbup_43_2013 mengenai mekanisme yang dilakukan untuk menyusun SOP, dibuktikan dengan adanya Peraturan Bupati No 18 Tahun 2016 yang berisikan SOP Sekretariat Daerah Kabupaten. |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Tingkat 3 telah terpenuhi dan penyusunan dokumen SOP diimplementasikan pada semua unit kerja secara keseluruhan. | Kriteria tingkat 3 belum dapat terpenuhi karena penyusunan dokumen proses bisnis yang sesuai dengan standar belum diimplementasikan secara keseluruhan pada semua Unit Kerja di Pemerintah Kabupaten. Unit kerja yang sudah menerapkan adalah Sekretariat Daerah, Inspektorat, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja, Dinas Pariwisata, DPMPTSP, Kantor Arsip Daerah, Kelurahan Lukluk, Kapal, Abianbase, Sading, Kerobokan Kaja, Tuban, Kedonganan, Seminyak dan Benoa. Sisa unit lainya masih berupa draft. |
| 4 | Tingkat 3 telah terpenuhi dan implementasi SOP terintegrasi yang sudah dibantu dengan adanya sistem elektronik telah dilakukan secara menyeluruh dengan evaluasi yang dilakukan secara berkala. | Kriteria tingkat 3 belum terpenuhi, sehingga secara otomatis peringkat 4 juga belum dapat terpenuhi. |
| 5 | Tingkat 4 telah terpenuhi dan dilanjutkan dengan peningkatan inovasi proses bisnis sebagai bukti adanya evaluasi yang berkelanjutan | Kriteria tingkat 4 belum terpenuhi, sehingga secara otomatis peringkat 5 juga belum dapat terpenuhi. |

Tabel 2 merupakan analisis pemenuhan kriteria pada masing-masing tingkatan. Pada tingkat 1 dalam pedoman disebutkan bahwa dokumen proses bisnis belum tersedia atau telah disusun secara sementara (*ad-hoc*) serta belum dapat standarisasi proses bisnis. Apabila Kabupaten belum atau sudah memiliki dokumen proses bisnis yang parsial atau belum terstandarisasi, Kabupaten telah memenuhi kriteria tingkat 1. Dalam hal ini belum atau sudah memiliki pun suatu instansi sudah dapat memenuhi kriteria tingkat ini. Kabupaten telah memenuhi kriteria tingkat 1 dimana salah satu bukti yang yang didapatkan dari hasil observasi yaitu dokumen berupa draft/rancangan model proses bisnis Dinas Pertanian dan Pangan. Draft/rancangan model proses bisnis Dinas Pertanian dan Pangan mulai dari identifikasi aktivitas hingga pembuatan SOP yang mengikuti format standar atau baku dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 3.

Tabel 3. Contoh Identifikasi Aktifitas Dalam Prancangan SOP

| No | Aktivitas | Kelengkapan | Waktu | Output |
|----|---|-------------------------------|--------|---|
| 1 | Plt. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Menugaskan Kabid. Perkebunan untuk melaksanakan kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park | - DPA - Intruksi | 1 hari | Disposisi |
| 2 | Kabid Perkebunan menugaskan Kasi Produksi Perkebunan untuk melakukan persiapan kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park | - DPA - Disposisi | 1 hari | Disposisi |
| 3 | Mempersiapkan dan menyelesaikan administrasi untuk mendukung kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park | - DPA - Disposisi Kabid | 1 hari | - SK Tim Pelaksana Kegiatan - SK Tim Persiapan |

| | | | | | |
|---|--|---|-----|---------|--|
| | | | | | Swakelola - SK Tim Pengawasan Swakelola |
| 4 | Menyiapkan administrasi Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park | - | DPA | 6 bulan | Masterplan dan DED |
| 5 | Melaporkan hasil kegiatan | - | DPA | 1 bulan | Laporan Kegiatan Tahunan |

Tabel 3 merupakan tabel identifikasi aktifitas yang dilakukan dalam merancang proses bisnis penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park pada Dinas Pertanian dan Pangan. Hasil identifikasi ini selanjutnya dibuat ke dalam format standar atau baku yang ada di lingkungan pemerintah Kabupaten. Hasil identifikasi aktivitas penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park pada Dinas Pertanian dan Pangan yang telah dirancang sesuai dengan standar atau format baku dapat dilihat sebagai berikut.

| NO. | AKTIVITAS | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | KET. |
|-----|---|------------------|------------------|--------------------------|-------|----------------------------|----------|--|----------------------|
| | | Pt. Kepala Dinas | Kabid Perkebunan | Kasi Produksi Perkebunan | Staff | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | |
| 1 | Pt. Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kab. Badung Mengugaskan Kabid. Perkebunan untuk melaksanakan kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park di Kecamatan Petang Kabupaten Badung | ○ | | | | - DPA - Instruksi | 1 hari | - Disposisi | - Disposisi Kadis |
| 2 | Kabid Perkebunan mengugaskan Kasi Produksi Perkebunan untuk melakukan persiapan kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park di Kecamatan Petang Kabupaten Badung -SK tim pelaksana kegiatan -Juknis | | □ | | | - DPA - Disposisi | 1 hari | - Disposisi | - Disposisi Kabid |
| 3 | Memperiapkan dan menyelesaikan administrasi untuk mendukung kegiatan Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park di Kecamatan Petang Kabupaten Badung | | | □ | | - DPA - Disposisi Kabid | 1 minggu | - SK tim pelaksana kegiatan - SK Tim persiapan swakelola - SK tim pengawasan swakelola | - |
| 4 | Menyiapkan administrasi Penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park di Kecamatan Petang Kabupaten Badung | | | | □ | - DPA | 6 bulan | - Masterplan dan DED | - |
| 5 | Melaporkan hasil kegiatan | ○ | | □ | □ | | | | - Masterplan dan DED |

Gambar 3. Format SOP Hasil Identifikasi Yang Sudah

Gambar 3 merupakan hasil identifikasi aktivitas penyusunan Masterplan dan DED Agro Techno Park pada Dinas Pertanian dan Pangan yang telah dirancang sesuai dengan standar atau format baku yang berlaku di lingkungan pemerintahan Kabupaten. Pemerintah Kabupaten sendiri telah memiliki standar atau format baku dalam pembuatan SOP yang di muat dalam Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2013 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten yang dapat dilihat pada Gambar 3. Terdapat kolom nomor yang menunjukkan nomor urutan aktivitas, kolom aktivitas yang berisi uraian aktivitas, kolom pelaksana yang berisi siapa saja pelaksana dalam melaksanakan prosedur, mutu baku yang terdiri dari kelengkapan, waktu atau durasi pelaksanaan serta hasil keluaran, dan kolom keterangan.

Pada tingkat 2 dalam pedoman disebutkan bahwa kriterianya adalah SOP yang telah terstandarkan, diimplementasikan pada beberapa unit kerja yang ada, bukan secara keseluruhan. Apabila Kabupaten sudah memiliki dokumen proses bisnis yang sesuai dengan standar dan menerapkan pada sebagian Unit kerja, maka Kabupaten dapat memenuhi kriteria tingkat 2. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, Kabupaten sudah memiliki dokumen proses bisnis sesuai dengan standar dan pedoman yang berlaku di lingkungan pemerintah Kabupaten yaitu Perbup_18_2016 mengenai mekanisme yang dilakukan untuk membuat SOP di Lingkungan Pemerintah Kabupaten, dibuktikan dengan adanya Perbup_18_2016 yang berisikan SOP Sekretariat Daerah Kabupaten yang dapat dilihat pada Gambar 4.

| | | | |
|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|
| | | SOP DPMPTSP | SK Ka DPMPTSP No 44 Tahun 2018 |
| | | SOP Badan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera | Draft Perbup |
| | | SOP BKD Diklat | Draft Perbup |
| | | SOP Badan Lingkungan Hidup | Draft Perbup |
| | | SOP Badan Penanggulangan Bencana Daerah | Draft Perbup |
| | | SOP BPMD | Draft Perbup |
| | | SOP Badan Kesbangpolinmas | Draft Perbup |
| 5 | Kantor | SOP Kantor Arsip Daerah | Peraturan Bupati No 15 Tahun 2015 |
| | | SOP Kantor Perpustakaan | Draft Peraturan Bupati |
| | | SOP Kantor Pemberdayaan Perempuan | Draft Peraturan Bupati |
| 6 | Satuan Polisi Pamong Praja | SOP Satuan Polisi Pamong Praja | Draft Perbup |
| 7 | Sekretariat DPRD | SOP Sekretariat DPRD Kabupaten | Draft Perbup |

Tabel 4 merupakan tabel SOP setiap unit organisasi yang masih berupa draft peraturan bupati dan ada juga yang sudah ditetapkan dan diundangkan menjadi peraturan bupati dengan format yang sudah standar atau baku. Dari analisis tabel 4 dapat dinyatakan bahwa proses bisnis yang sudah terstandarkan belum diterapkan secara menyeluruh pada semua unit, sehingga Kabupaten belum dapat memenuhi kriteria tingkat tiga yang mengharuskan penerapan secara menyeluruh pada semua unit. Dikarenakan kriteria tingkat tiga belum terpenuhi, maka secara otomatis Kabupaten belum dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi yaitu tingkat 4 dan tingkat 5.

4.2. Rekomendasi

Hasil evaluasi SPBE 2019 menunjukkan bahwa inovasi proses bisnis terintegrasi mendapatkan nilai 2,00, yang artinya belum dapat mencapai kategori baik. Hal ini disebabkan oleh proses bisnis yang sudah terstandarkan belum diterapkan secara menyeluruh pada semua unit, sehingga Kabupaten belum dapat memenuhi kriteria tingkat tiga yang mengharuskan penerapan secara menyeluruh pada semua unit. Untuk dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi pemerintah Kabupaten harus memenuhi kriteria pemenuhan tingkat tiga terlebih dahulu untuk bisa lanjut ke tingkat yang lebih tinggi yaitu tingkat empat dan lima.

Pemenuhan kriteria tingkat tiga dapat dilakukan dengan menetapkan draft peraturan bupati untuk unit organisasi yang SOP nya belum ditetapkan. Secara prinsip, dengan adanya kebijakan yang tertuang dalam Perbup_43_2013 mengenai mekanisme yang dilakukan untuk menyusun SOP dapat mendorong setiap unit organisasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten untuk menyusun SOP yang sesuai standar atau format baku lalu menetapkannya menjadi peraturan bupati sehingga memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Apabila semua unit organisasi telah menetapkan SOP yang dimilikinya, maka secara otomatis pemerintah kabupaten dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi yaitu tingkat 3.

Mulai tahun 2021 pedoman evaluasi mengalami perubahan dari yang semulanya menggunakan pedoman SPBE 2018, mulai awal tahun 2021 telah digantikan dengan pedoman SPBE 2020[7]. Kriteria evaluasi untuk inovasi proses bisnis pada setiap tingkatannya mengalami sedikit perubahan. Oleh karena SPBE 2018 sudah tidak digunakan, rekomendasi diberikan menyesuaikan dengan SPBE 2020 sehingga rekomendasi yang diberikan dapat dipakai untuk meningkatkan *level* pada evaluasi selanjutnya.

Pada tingkat 1 kriteria pemenuhan *level* nya adalah pemerintah belum atau sudah memiliki konsep dokumen proses bisnis atau memiliki dokumen proses bisnis namun belum sesuai standar. Pemerintah kabupaten dapat melampirkan draft/rancangan model proses bisnis Dinas Pertanian dan Pangan mulai dari identifikasi aktivitas hingga pembuatan SOP yang mengikuti format standar sebagai bukti dukung untuk memenuhi kriteria pemenuhan level 1.

Pada tingkat 2 kriteria pemenuhan *level* nya adalah pemerintah sudah memiliki dokumen proses bisnis sesuai dengan pedoman yang berlaku. Pemerintah kabupaten telah memiliki dokumen proses bisnis yang sesuai dengan pedoman yang berlaku dan didokumentasikan secara formal melalui penetapan draft SOP menjadi Perbup. Peraturan Bupati No 18 Tahun 2016 yang berisi SOP Sekertariat Daerah Kabupaten dapat dijadikan sebagai bukti dukung untuk memenuhi kriteria pemenuhan level 2.

Pada tingkat 3 kriteria pemenuhan *level* nya adalah pemerintah telah melakukan perbaikan sebagai bentuk inovasi proses bisnis. Perintah kabupaten dapat melakukan inovasi proses bisnis yang sudah ada dengan memangkas atau memotong alur birokrasi. Inovasi dapat dilakukan pada SOP layanan pengaduan dimana pengaduan yang telah disetujui oleh kepala dinas dapat langsung diterima oleh tim pengaduan untuk ditindak lanjuti. Proses bisnis yang telah diperbaiki kemudian didokumentasikan secara formal. Hasil revisi yang telah didokumentasikan secara formal ini dapat dijadikan sebagai bukti dukung untuk pemenuhan kriteria level 3.

Pada tingkat 4 kriteria pemenuhan *level* nya adalah Pemerintah telah melakukan penerapan Inovasi Proses Bisnis yang diterapkan melalui sistem elektronik serta telah dilakukan review secara periodik. Pemerintah Kabupaten melakukan inovasi pada prosedur layanan pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan mengisi formulir pengaduan, saat ini dapat dilakukan secara online melalui sistem elektronik, namun perbaikan yang dilakukan belum di dokumentasikan secara formal. Apabila inovasi dan perbaikan SOP dilakukan secara formal dan periodik dengan merevisi yang sebelumnya, dokumen hasil revisi dan dokumentasi aktifitas-aktifitas review tersebut dapat dijadikan sebagai bukti dukung untuk pemenuhan level 4.

Pada tingkat 5 kriteria pemenuhan *level* nya adalah pemerintah telah melakukan perbaikan inovasi proses bisnis yang diterapkan melalui sistem elektronik sebagai tindak lanjut hasil review dan evaluasi. Pemerintah kabupaten dapat melakukan inovasi dan perbaikan proses bisnis yang ada pada sistem informasi pengaduan elektronik dengan menambahkan berbagai fitur otomatisasi dan validasi sehingga proses penyampaian dapat dilakukan secara cepat dan transparan. Laporan hasil review, dokumen proses bisnis yang sebelumnya dan dokumen proses bisnis yang telah di evaluasi dapat dijadikan sebagai bukti dukung untuk pemenuhan kriteria level 5.

Proses bisnis yang sudah ada perlu dilakukan evaluasi kembali. Inovasi dapat dilakukan dengan memotong rantai birokrasi serta menambah fitur integrasi dan validasi pada sistem elektronik yang sudah ada. Hal yang perlu ditekankan supaya rancangan perbaikan atau evaluasi yang dilakukan agar ditetapkan dengan merevisi SOP yang telah ditetapkan sebelumnya. Tanpa adanya bukti dukung berupa dokumen yang telah direvisi, pemerintah kabupaten tidak dapat meningkatkan *level*-nya walaupun sistem elektronik sudah tersedia. Hal ini dikarenakan untuk pemerintah kabupaten harus memenuhi kriteria pemenuhan tingkat tiga terlebih dahulu untuk dapat memenuhi kriteria pemenuhan tingkat empat dan lima.

5. Conclusion

Proses bisnis yang sudah terstandarkan belum diterapkan secara menyeluruh pada semua unit, sehingga pemerintah kabupaten belum dapat memenuhi kriteria tingkat tiga yang mengharuskan penerapan secara menyeluruh pada semua unit. Dikarenakan kriteria tingkat tiga belum terpenuhi, maka secara otomatis pemerintah kabupaten belum dapat mencapai tingkat yang lebih tinggi yaitu tingkat 4 dan tingkat 5. Pemenuhan kriteria tingkat tiga dapat dilakukan dengan menetapkan draft peraturan bupati untuk unit organisasi yang SOP nya belum ditetapkan. Oleh karena SPBE 2018 sudah tidak digunakan, rekomendasi diberikan menyesuaikan dengan SPBE 2020. Pemerintah kabupaten telah memiliki sistem elektronik dan secara garis besar pemerintah kabupaten dapat dengan mudah mencapai level 4 atau 5 apabila telah merevisi peraturan bupati mengenai sop sebelumnya.

References

- [1] I. K. A. Purnawan, "Pedoman Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan IT Governance Design Frame Work (Cobit) Pada PT . X," *Lontar Komput.*, vol. 6, no. 3, pp. 200–205, 2015.
- [2] P. W. W. Sandhiani, I. M. Sukarsa, and I. P. A. Eka Pratama, "The Improvement of IT Processes at Office X in one of the Cities in Indonesia," *Int. J. Inf. Eng. Electron. Bus.*,

- vol. 11, no. 6, pp. 1–8, 2019, doi: 10.5815/ijieeb.2019.06.01.
- [3] A. T. L. Tedjowidjojo, “Inovasi Proses Bisnis Pada Pujasera Ndokee Di Surabaya,” *Agora*, vol. 5, no. 1, 2016.
- [4] I. W. P. Bharaditya, I. M. Sukarsa, and P. W. Buana, “Internal Control Improvement for Creating Good Governance,” *Int. J. Inf. Eng. Electron. Bus.*, vol. 9, no. 3, pp. 9–17, 2017, doi: 10.5815/ijieeb.2017.03.02.
- [5] S. Hanief, “Audit Ti Untuk Menemukan Pola Best Practice Pengelolaan Ti Pada Perbankan (Studi Kasus Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Denpasar),” *Lontar Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 324–335, 2015, doi: 10.24843/LKJITI.
- [6] D. A. N. Reformasi and B. Republik, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik,” 2018.
- [7] M. P. A. N. dan R. Birokrasi, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2020.
-