



BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 66

TAHUN 2022

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 66 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan organisasi yang tepat fungsi, tepat ukuran dan tepat proses sesuai dengan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi, perlu adanya Peta Proses Bisnis sebagai panduan bagi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. bahwa Peta Proses Bisnis dimanfaatkan untuk melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah, dan memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
 3. 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);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
 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 Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 134) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2021 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 157);
 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019–2023 (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 Nomor 1) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019–2023 (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2021 Nomor 2);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
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 kerja 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 kerja yang menerima *output* dari proses.

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam penyusunan Peta Proses Bisnis guna melaksanakan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi.

Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan agar setiap Perangkat Daerah dalam penyusunan Peta Proses Bisnis:

- a. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
- b. mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan; dan
- c. memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan.

Pasal 4

Aset pengetahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia serta penilaian kinerja.

Pasal 5

Prinsip penyusunan Peta Proses Bisnis yaitu:

- a. definitif, yakni suatu Peta Proses Bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
- b. urutan, yakni suatu Peta Proses Bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai waktu dan ruang;
- c. pelanggan atau pengguna layanan, yakni pelanggan akhir menerima hasil dari proses lintas unit organisasi;
- d. nilai tambah, yakni transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
- e. keterkaitan, yakni suatu proses tidak dapat berdiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
- f. fungsi silang, yakni suatu proses mencakup hasil kerjasama beberapa fungsi dalam suatu organisasi;
- g. sederhana representatif, yakni mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana; dan
- h. konsensus subjektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup Perangkat Daerah.

Pasal 6

Manfaat penyusunan Peta Proses Bisnis yaitu:

- a. mudah menganalisa potensi masalah yang ada 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.

Pasal 7

Ruang lingkup penyusunan Peta Proses Bisnis meliputi seluruh kegiatan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah sesuai dengan dokumen rencana strategis dan rencana kerja Perangkat Daerah.

BAB II PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Bagian Kesatu Umum

Pasal 8

Peta Proses Bisnis terdiri atas:

- a. Peta Proses Bisnis Pemerintah Daerah; dan
- b. Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah.

Pasal 9

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a, berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.
- (2) Penyusunan Peta Proses Bisnis Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 3 (tiga) bulan setelah Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah ditetapkan.

Pasal 10

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, berpedoman pada Rencana Strategis Perangkat Daerah.
- (2) Penyusunan Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 3 (tiga) bulan setelah Rencana Strategis Perangkat Daerah dan Peta Proses Bisnis Pemerintah Daerah ditetapkan.

Pasal 11

- (1) Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah yang sudah disusun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dilakukan verifikasi oleh Tim Verifikasi.
- (2) Tim Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling kurang terdiri dari unsur Perangkat Daerah yang membidangi perencanaan, pengawasan, unit kerja yang membidangi hukum, organisasi dan tata laksana.
- (3) Unsur keanggotaan Tim Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Pasal 12

Penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Pasal 11 dikoordinasikan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan organisasi dan tatalaksana.

Bagian Kedua Tahapan

Pasal 13

- (1) Tahapan penyusunan Peta Proses Bisnis terdiri dari:
 - a. persiapan dan perencanaan;
 - b. pengembangan;
 - c. penerapan/implementasi; dan
 - d. pemantauan dan evaluasi.
- (2) Penjabaran lebih lanjut mengenai tahapan penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB III
PENETAPAN DAN PERUBAHAN

Bagian Kesatu
Penetapan

Pasal 14

- (1) Peta Proses Bisnis Pemerintah Daerah ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.
- (2) Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Bagian Kedua
Perubahan

Pasal 15

Peta Proses Bisnis dapat dilakukan perubahan apabila:

- a. terjadinya perubahan arah strategis instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit kerja di lingkungan Perangkat Daerah;
- b. adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- c. hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- d. adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit kerja; dan/atau
- e. adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi Peta Proses Bisnis.

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Peta Proses Bisnis di Lingkungan Pemerintah Daerah dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan organisasi dan tata laksana.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dalam bentuk laporan dan disampaikan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, semua ketentuan mengenai Peta Proses Bisnis dalam Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2019 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2019 Nomor 55), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Gubernur ini.

Pasal 18

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 6 Juli 2022

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. ZULKIEFLIMANSYAH

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 6 Juli 2022

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI NTB,

ttd

H. LALU GITA ARIADI

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2022 NOMOR 66

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

H. RUSLAN ABDUL GANI
NIP. 19651231 199303 1 135

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 66 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT

TAHAPAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Penyusunan Peta Proses Bisnis 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 instansi pemerintah sehingga dapat diketahui aktivitas- aktivitas (proses kerja) yang ada dalam instansi pemerintah tersebut. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (*folder*) kegiatan. Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah ada 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan yaitu:

- a. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi.
- b. Pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di dalam instansi pemerintah.
- 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* (SIPOC).

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. Tahap Pengembangan

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

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

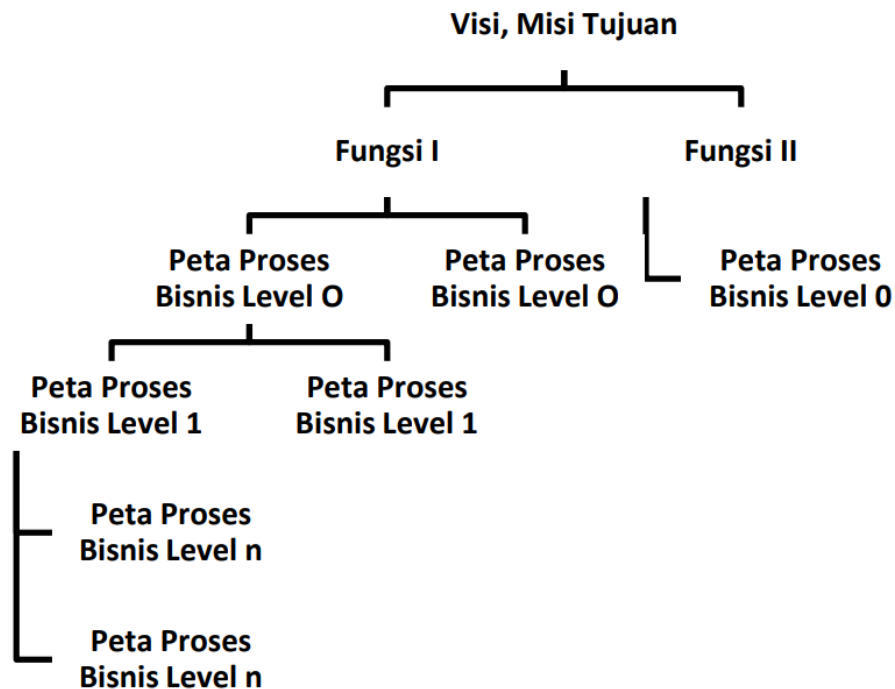
2.1. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level Atau Tingkatan

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

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

1. Mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan;
2. Mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan;
3. 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 digambarkan berikut ini:



Gambar 1
Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan

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

a. Level 0

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

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 instansi pemerintah;
- berpengaruh langsung terhadap keberhasilan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi; dan
- memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

b) Proses Pendukung

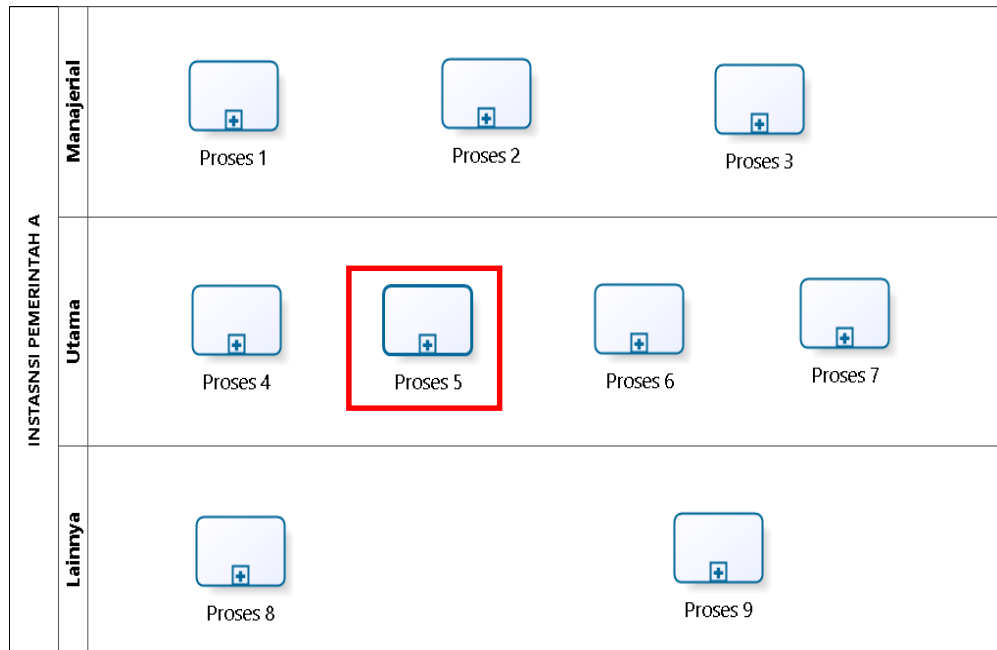
Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional

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

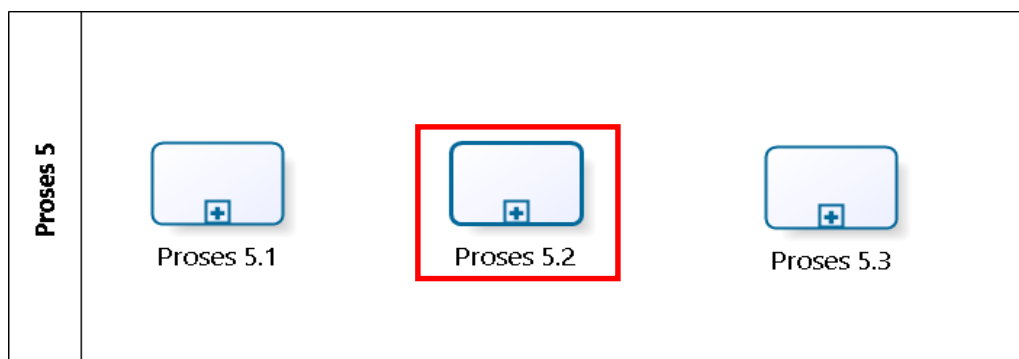
Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi Pemangku Kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.



Gambar 2
Contoh Peta Proses Bisnis Level 0

b. Level 1

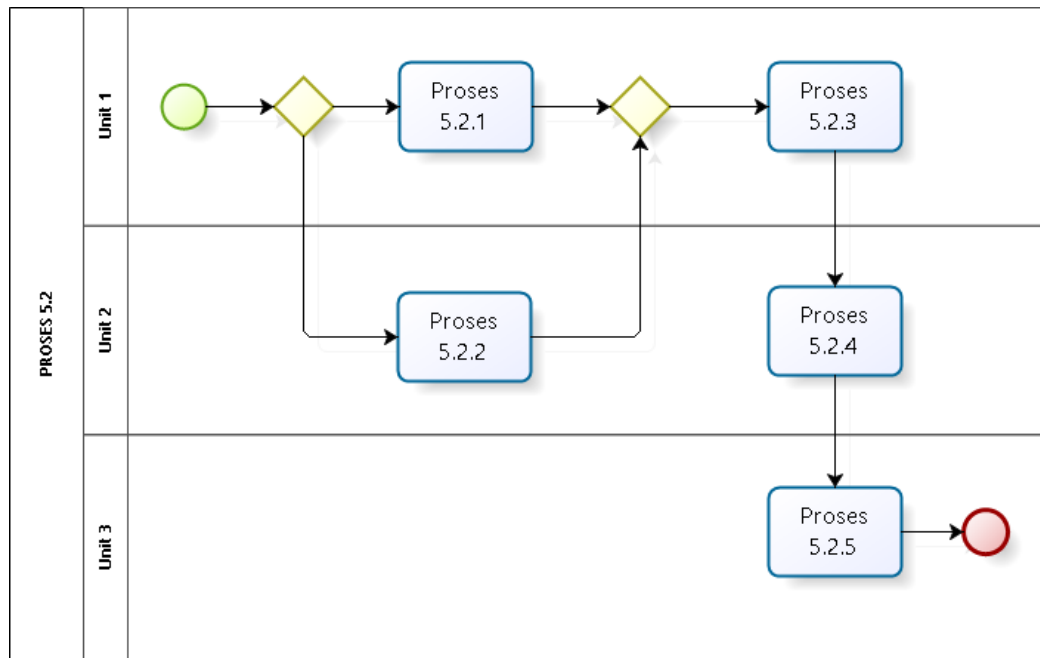
Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.



Gambar 3
Contoh Peta Proses Bisnis Level 1

c. Level Selanjutnya (Level n)

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



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

2.2. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta

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

- 1) Identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan instansi pemerintah;
- 2) Analisis sasaran strategis dalam Renstra dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- 3) Kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- 4) Setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
- 5) Setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (*cross functional*) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
- 6) 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
- 7) 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:

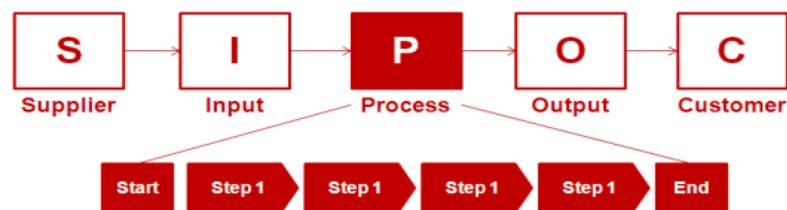
a. Peta Proses

1) Identifikasi peta proses:

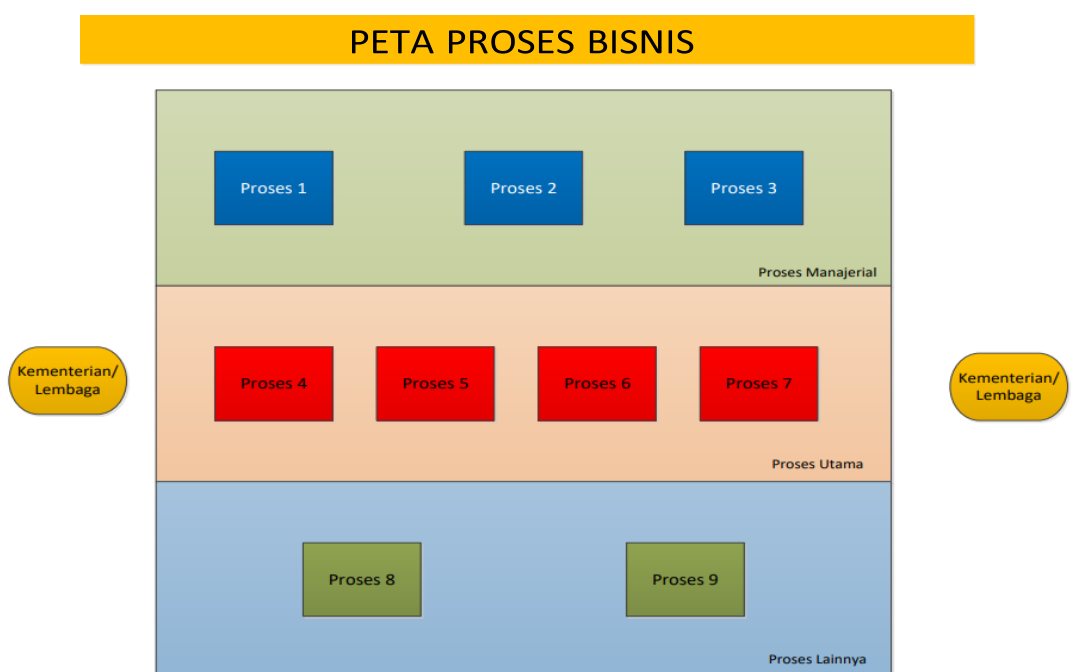
- a) untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;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

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

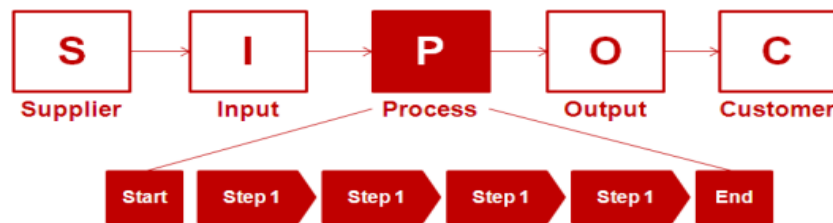
1) Identifikasi peta subproses:

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

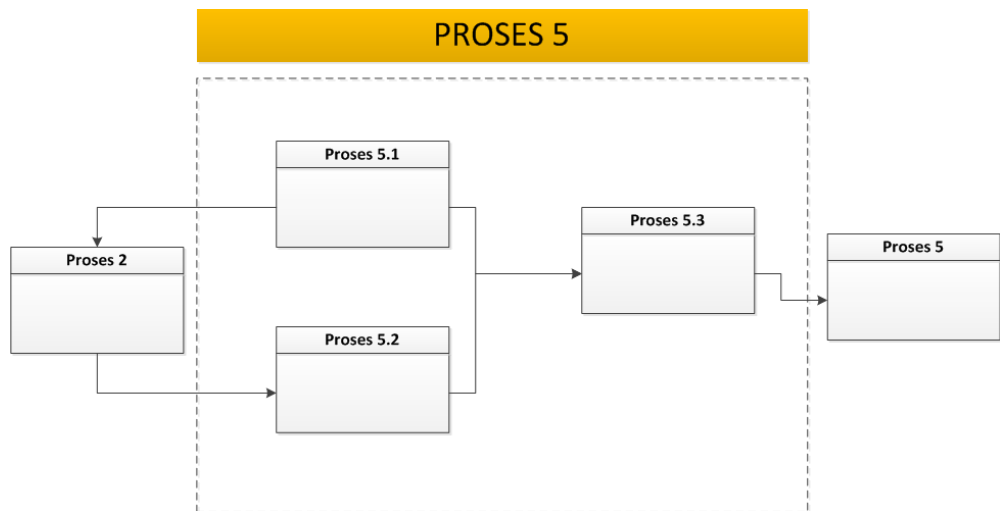
b) lakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business process, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya;

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 tergambar 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.



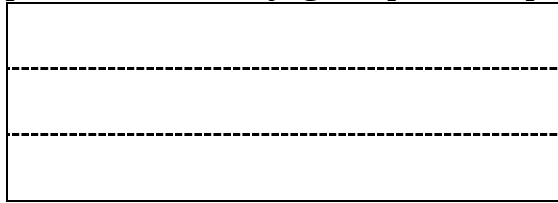
Gambar 7
Contoh Penggambaran Peta Relasi

d. Peta Lintas Fungsi

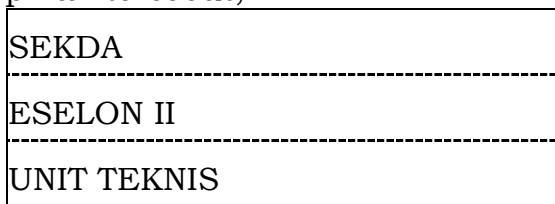
Peta lintas fungsi (*Cross Functional Map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

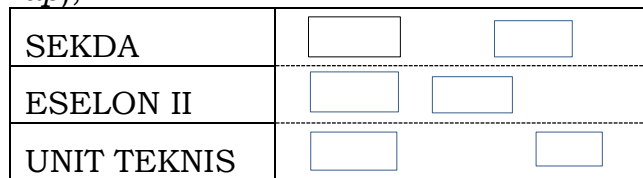
- 1) Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan *roles/peran*;



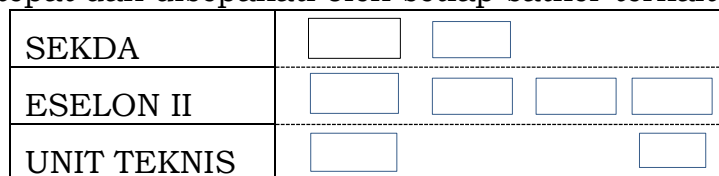
- 2) Tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (baik internal maupun eksternal) untuk posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut;



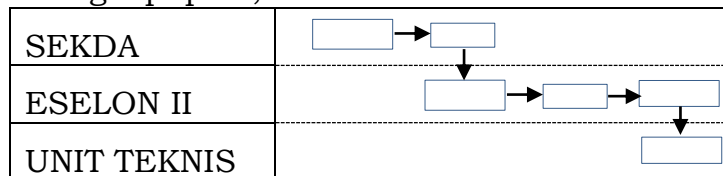
- 3) Identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab dari masing-masing pihak dalam unit organisasi kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*Relationship Map*);

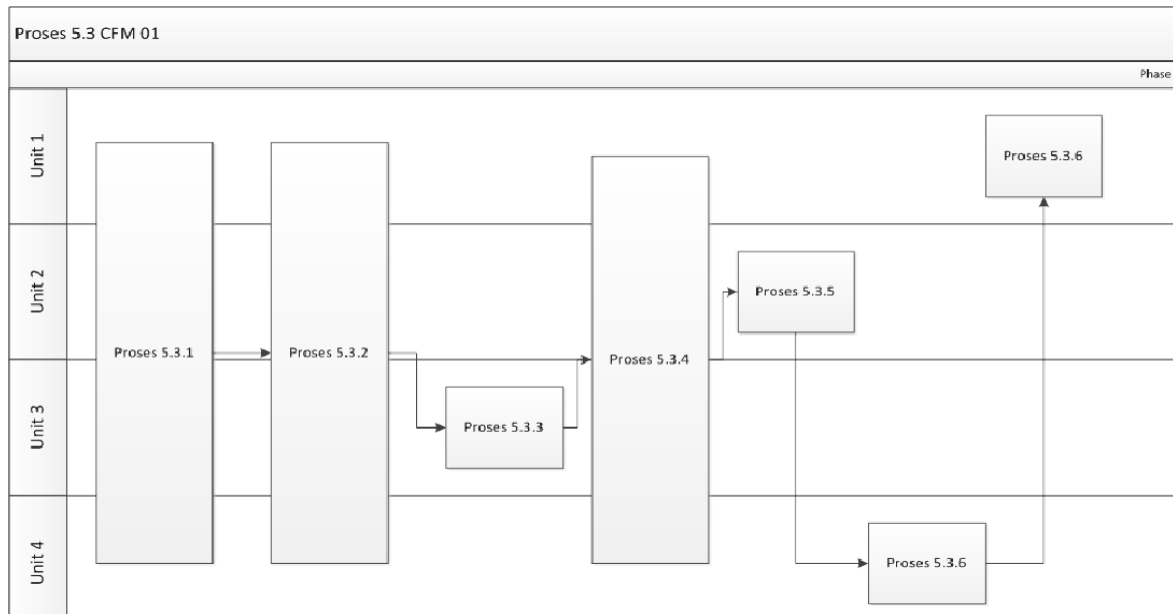


- 4) Lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satker terkait;



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





Gambar 8
Contoh Penggambaran Peta Lintas Fungsi

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 instansi pemerintah menetapkan peta proses bisnis instansi pemerintah 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 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 instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan instansi pemerintah;
- 2) adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- 3) hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- 4) adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
- 5) adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

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 instansi pemerintah dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang ada telah mampu memicu kinerja yang diharapkan.

Hasil evaluasi atas peta proses bisnis di lingkungan instansinya masing-masing wajib dilaporkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

H. ZULKIEFLIMANSYAH