

ABSTRAK

PT Biro Klasifikasi Indonesia merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada bidang jasa. Kinerja PT Biro Klasifikasi Indonesia terutama pada Unit Klasifikasi-Statutoria saat ini masih dinilai di bawah *standard*, karena fakta menunjukkan bahwa berdasarkan *survey* ditemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang masih kurang baik terkait pada kinerja Unit Klasifikasi-Statutoria. Berdasarkan hasil *survey* terlihat bahwa tingkat kepuasan proses persetujuan gambar merupakan yang terendah dibanding *element* lainnya. Oleh sebab itu perbaikan diperlukan pada Unit Klasifikasi-Statutoria pada umumnya dan pada proses persetujuan gambar pada khususnya.

Diperlukan Perbaikan yang berkelanjutan dalam memperbaiki kondisi yang ada menjadi lebih efisien dan efektif. Perbaikan yang dilakukan dengan pemetaan kondisi *existing* yang didukung dengan ketersediaan SDM, fasilitas, dan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan *customer* internal dan eksternal berdasarkan analisis di setiap aktivitas sebelum dilakukan *streamlining*. Perbaikan kondisi ini dilakukan dengan pendekatan metode *Business Process Improvement*.

Perbaikan dan usulan berdasarkan analisis pendekatan metode BPI, menghasilkan efisiensi penggunaan kertas kerja, efisiensi dalam melakukan registrasi klas, efisiensi waktu proses hingga 5% dan distribusi dokumen menjadi lebih efektif karena terdapat suatu aplikasi internal yang bisa mengirimkan dokumen lebih tepat sasaran dengan SOP Unit Klasifikasi-Statutoria, SOP proses persetujuan gambar, desain arsitektur jaringan serta desain *website* untuk melakukan registrasi *online*.

Kata Kunci : *Business Process Improvement, SOP, Streamlining*