

ABSTRAK

Pemerintahan Desa merupakan entitas pemerintah lokal yang memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada penduduk di tingkat desa. Salah satu contohnya adalah pelayanan yang disediakan oleh Balai Desa Kembangbilo Tuban, yang mencakup berbagai layanan dasar seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, surat kematian, surat usaha, surat peminjaman di bank, surat pertanahan, surat pensiun, SKTM, surat melamar kerja, serta layanan pendukung lainnya yang tidak hanya untuk masyarakat umum tetapi juga mencakup layanan di setiap sub-divisi. Namun, terdapat permasalahan utama dalam pelayanan publik kependudukan yaitu pengajuan surat permohonan di Balai Desa Kembangbilo Tuban yang dirasa masih belum optimal dari segi waktu, utilitas, dan alur proses, yang pada akhirnya menyebabkan kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan analisa pengelolaan proses bisnis di Balai Desa Kembangbilo Tuban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperbaiki proses pelayanan publik di Balai Desa Kembangbilo Tuban dengan pendekatan *Business Process Management* (BPM). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Langkah awal pada penelitian ini dilakukan dengan menganalisis penemuan proses berdasarkan data hasil kuesioner pengguna layanan yang digunakan untuk mendefinisikan prioritas layanan yang akan dianalisis dalam penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan pemodelan proses bisnis *as-is*. Setelah itu dilakukan analisis simulasi proses bisnis *as-is* untuk mengevaluasi kinerja proses saat ini. Hasil simulasi ini kemudian dikonfirmasi kepada pihak terkait di balai desa untuk memastikan bahwa pemodelan proses bisnis *as-is* sudah sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya yaitu pemodelan proses bisnis *to-be* kemudian dilakukan simulasi proses bisnis *to-be* untuk mengevaluasi kinerja proses yang telah diperbaiki. Setelah itu dilakukan analisis GAP antara proses bisnis *as-is* dan *to-be* bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan dan peningkatan yang telah dicapai melalui penerapan proses bisnis *to-be*. Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa terdapat peningkatan efisiensi yang signifikan dari segi waktu dan jumlah

aktivitas, serta proses bisnis yang lebih sederhana seperti pada kondisi *as-is* di setiap proses bisnisnya memiliki aktivitas yang banyak dan juga membutuhkan waktu yang lama untuk penyelesaian proses bisnisnya sehingga tidak efisien dari segi waktu dan aktivitas. Sedangkan pada kondisi *to-be* di setiap proses bisnisnya memiliki aktivitas yang lebih sedikit dan waktu yang lebih singkat sehingga lebih efisien dari segi waktu dan aktivitas. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan di peroleh hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis pengajuan surat pengantar dan surat permohonan *as-is* memiliki rata-rata waktu 49 menit dan 1 jam 1 menit dengan 19 aktivitas dan utilitas dari ketiga aktor yaitu ketua RT sebesar 5,33%, kepala kasi layanan sebesar 6,89% dan pemohon sebesar 14,41%. Rekomendasi proses bisnis *targeting* menghasilkan rata-rata waktu selama 17 menit dengan 11 aktivitas dan utilitas dari ketiga aktor yaitu kepala RT sebesar 52,00%, kepala kasi layanan sebesar 40,00% dan pemohon sebesar 80,00%. Analisis dan simulasi menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan dalam hal waktu dan jumlah aktivitas, sehingga proses bisnis eksisting lebih sederhana dan efektif. Efisiensi waktu meningkat sebesar 547%, efisiensi aktivitas meningkat sebesar 72,72%, dan efisiensi biaya operasional meningkat sebesar 3,56%. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis *targeting* berupa rekomendasi *mockup website* untuk mendukung proses bisnis *targeting* yang diusulkan.

Kata Kunci: *Business Process Management, Pemerintahan Desa, Layanan Publik, Redesign.*