

# REKAYASA ULANG PROSES BISNIS UNTUK MEMBANGUN SISTEM INFORMASI PERIJINAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU KABUPATEN GIANYAR

I Kadek Agus Krisna Adi<sup>1, -2</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom

---

## Abstrak

Bagian Perijinan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten (UPT) Kabupaten Gianyar merupakan lembaga pemerintahan yang mempunyai wewenang untuk melayani penerbitan ijin antara lain Ijin Lokasi, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Sampai saat ini, sebagian besar layanan dilakukan secara manual. Keadaan ini memiliki beberapa kekurangan yaitu masalah waktu, penyimpanan data, keakuratan data yang tersimpan, kemudahan serta efisiensi akses dan pengolahan data. Pada tugas akhir ini telah dilakukan rekayasa ulang proses bisnis di bagian Perijinan UPT Kabupaten Gianyar. Rekayasa ulang proses bisnis dilakukan dengan kajian Business Process Reengineering (BPR). Metodologi BPR yang digunakan yaitu metodologi Revision Reengineering. Metodologi ini merupakan teknik manajemen terintegrasi yang digunakan untuk mengembangkan dan menganalisa informasi untuk mengidentifikasi peluang dan mereengineering proses bisnis. Selanjutnya dibangun suatu aplikasi yang mengakomodasi semua proses bisnis hasil reengineering, sehingga tujuan perbaikan pada proses bisnis tercapai. Dari hasil rekayasa ulang pada proses bisnis perijinan UPT ini diperoleh perbaikan proses pelayanan penerbitan ijin seperti berkurangnya waktu siklus pelayanan, perbaikan sistem kerja yang dilakukan terhadap prosedur, fasilitas teknologi dan manusia. Dengan perbaikan yang terus menerus dan menyeluruh pada proses bisnis perijinan UPT ini, dihasilkan proses bisnis baru yang lebih efisiensi dan efektifitas sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Business Proses Reengineering, metodologi Revision Reengineering

---

## Abstract

The License Publication Service Department at Integrated Service Unit in Gianyar residence is a local government institution, which have the authority to publish license for the local society. This department serves for publishing license such as location license, building license, effort license and trading license. Until now, most of the services in Gianyar's integrated service unit are done by manual. This condition leads to some weaknesses such as, processing time, data storage and accuracy, ease of access and efficiency, and also data management. This final project will be reengineer business process at The License Publication Service Department in Gianyar residence's. This reengineering will be done with business process reengineering (BPR) using revision reengineering method. This methodology represents used integrated management technique to develop and analyses information to identify opportunity and to reengineer business process. Next it will be developed an application that accommodate all process of business resulted by the reengineering process, so that the improvement target of business process is reached. From the result of reengineering business process at the license publication service department is obtained service process improvement such as decrease cycle time of service, the work system improvement on procedure, technology facilities and human resource. With continuous and total improvement at the license publication service department, expected an efficiency and effectiveness from new business process so that can improve service to society.

**Keywords :** Business Process Reengineering (BPR), Revision Reengineering methodology

---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah merupakan pelimpahan wewenang yang lebih luas kepada pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, khususnya dalam hal perijinan dimana kewenangan perumusan dan pemberian ijin yang sebelumnya ada pada pemerintah pusat kini bergeser ke pemerintah daerah. Desentralisasi ini akan menguntungkan masyarakat karena pemerintah daerah memiliki kesempatan yang luas dalam melayani warganya. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah yang mengedepankan kualitas pelayanan kepada masyarakat, perijinan usaha di daerah terus ditingkatkan kualitasnya, baik melalui debirokratisasi maupun deregulasi perijinan, tidak lain akan bermuara kepada terciptanya pelayanan prima. Hal ini akan menyebabkan perkembangan pembangunan di daerah akan semakin maju seiring dengan mudahnya pengurusan segala perijinan di daerah.

Perubahan ini memberi pengaruh yang sangat besar bagi pemerintah daerah berupa tuntutan untuk pelayanan yang prima seiring dengan meningkatnya jumlah masyarakat untuk mencari ijin bangunan dan usaha, sehingga jumlah data dan informasi yang dimiliki juga akan bertambah. Untuk itu diperlukan suatu sistem pengelolaan data yang baik agar dapat terjadi sinergi yang akan mendorong pembangunan didaerah sehingga visi dan misi pemerintah daerah dapat dicapai.

Dalam kenyataannya banyak terjadi tumpang tindih tanggungjawab sehingga kadang-kadang ada beberapa unit kerja melakukan suatu kegiatan yang sama tanpa koordinasi sehingga terjadi duplikasi dan inkonsistensi data serta inefisiensi dana. Aspek lain yang perlu diperhatikan yaitu belum adanya sistem informasi yang memadai, sehingga pengolahan data masih dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu lama untuk mencari suatu informasi ijin yang diinginkan. Kemudian keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah seperti pelayanan itu kurang bermutu, kurang adil, waktu pelayanan tidak pasti dan kadang-kadang terlalu lama, urusan yang berbelit-belit dan koordinasi antara instansi pemerintah yang belum mantap.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat maka Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar membuat Unit Pelayanan Terpadu yang mana kantor ini mengkoordinasikan instansi-instansi yang mempunyai wewenang untuk menerbitkan ijin. Unit Pelayanan ini tidak mempunyai kewenangan dalam memberikan keputusan bisa atau tidaknya suatu ijin untuk dikeluarkan, Unit Pelayanan ini hanya sebagai penghubung pemerintah dengan masyarakat. Instansi-instansi yang berwenang memberikan ijin antara lain Dinas Pekerjaan Umum (PU), Dinas Pariwisata, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Badan Pertanahan Nasional dan Dinas Catatan Sipil.

Pada tugas akhir ini akan dilakukan reengineering proses bisnis dengan melakukan kajian Business Process Reengineering [2] yang merupakan rekayasa ulang proses bisnis secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal atas proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dalam hal ukuran kinerja yang penting seperti biaya, kualitas, pelayanan, dan waktu. Selanjutnya dibangun suatu aplikasi yang merupakan fasilitator yang mengakomodasi semua proses bisnis sehingga tujuan perbaikan pada proses bisnis tercapai.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dipecahkan dalam tugas akhir ini yaitu bagaimana melakukan proses bisnis di bagian perijinan dengan cepat dan akurat dengan menitikberatkan pada analisa proses bisnis yang sudah ada pada bagian perijinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Selain itu bagaimana membangun suatu aplikasi yang mendukung kegiatan operasional sebagai alat bantu untuk mengakomodasi semua proses bisnis yang ada di bagian perijinan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- Menganalisa, mempelajari dan melakukan rekayasa ulang proses bisnis di bagian Perijinan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Gianyar dengan *Business Process Reengineering*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
- Membangun suatu aplikasi yang mendukung kegiatan operasional pada bagian perijinan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Gianyar sebagai implementasi dari

analisa proses bisnis perijinan yang telah dikaji dengan *Bussiness Process Reengineering*.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan terhadap sistem yang akan dibuat yaitu:

- Proses bisnis yang dibahas adalah proses bisnis bagian perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Gianyar.
- Analisa proses bisnis yang sudah ada pada bagian perijinan Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Gianyar menggunakan kajian *Bussiness Process Reengineering*.
- Analisa proses bisnis dibatasi pada kriteria waktu sedangkan biaya tidak akan dibahas.
- Perubahan struktur organisasi tidak dibahas secara mendalam.
- Aplikasi yang dibangun sebagai implementasi dari analisa proses bisnis perijinan yang telah dikaji dengan *Bussiness Process Reengineering*.
- Hak akses dibatasi dengan memberikan otorisasi pengguna sistem untuk keamanan (*security*) terhadap akses dokumen yang mengalir.

#### 1.5 Metode Penyelesaian Masalah

- Identifikasi Masalah  
Yaitu mempelajari masalah-masalah yang berada di ruang lingkup tugas akhir yang sedang dikerjakan dengan mengetahui batasan-batasan masalahnya.
- Studi Literatur  
Dengan mengambil referensi dari buku maupun artikel-artikel di internet yang menunjang, untuk menyelesaikan masalah-masalah.
- Analisa dan Perancangan Sistem  
membuat analisa kebutuhan beserta perancangan sistem untuk perangkat lunak yang akan dibuat dengan metoda terstruktur.
- Implementasi Sistem  
Yaitu mengimplementasikan sistem yang akan dibuat sesuai dengan tujuan, perumusan masalah dan batasan masalah yang telah didefinisikan.

- Analisis Hasil Implementasi  
Yaitu melakukan analisa terhadap hasil implementasi yang telah dibuat.
- Penyusunan laporan dalam bentuk tertulis sebagai laporan tugas akhir

## 1.6 Sistematika Pembahasan Tugas Akhir

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tugas akhir ini secara umum , meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, serta metodologi yang digunakan.

### BAB II DASAR TEORI

Bab ini membahas mengenai uraian teori yang mendukung aplikasi yang dibangun dan proses bisnis yang berjalan saat ini.

### BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisa kebutuhan dari sistem dan masalah-masalah yang ada di dalamnya. Teknik penganalisaan yang digunakan adalah teknik analisa terstruktur. Perancangan sistem yang dinyatakan dalam diagram aliran data (DFD), struktur proses, dan kamus data.

### BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISA HASIL

Bab ini membahas implementasi detail sistem dan antar muka sistem, keterangan mengenai pengimplementasian sistem dan evaluasi terhadap sistem.

### BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari penulisan Tugas Akhir ini serta saran-saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan studi literatur dan kajian terhadap Rekayasa Ulang Proses Bisnis (BPR) di Unit Pelayanan Terpadu (UPT), maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Rekayasa ulang proses bisnis pada Bagian Perijinan Unit Pelayanan Terpadu dapat mempersingkat waktu kerja, antara lain dengan menggabungkan beberapa tugas menjadi satu, pemberian wewenang kepada Tim Pemeriksaan Lapangan untuk membuat keputusan layak atau tidak layak suatu permohonan untuk diterbitkan suatu ijin serta mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang membutuhkan waktu delay dan proses yang berulang-ulang.
- Jumlah aktivitas yang masuk dalam kategori di atas merupakan aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah pada output, yang akan dikurangi dan dihilangkan dari proses bisnis pembuatan ijin lokasi, IMB, SITU dan SIUP. Prosentase pengurangan waktu siklus proses bisnis existing dari waktu siklus hasil BPR sebagai berikut : Ijin lokasi terjadi pengurangan waktu siklus sebesar 76.23%, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) terjadi pengurangan waktu siklus sebesar 66.85%, Ijin Tempat Usaha (SITU) terjadi pengurangan waktu siklus sebesar 78.49%, Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) terjadi pengurangan waktu siklus sebesar 66.34 %. Dengan pengurangan dan penghilangan sejumlah aktivitas yang tidak bernilai tambah tersebut akan dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis yang bernilai tambah pada output. Prosentase peningkatan efisiensi dari masing-masing produk sebagai berikut Ijin Lokasi peningkatan efisiensi sebesar 11.90%, IMB peningkatan efisiensi sebesar 8.86%, SITU peningkatan efisiensi sebesar 10.03%, SIUP peningkatan efisiensi sebesar 10.56%. Peningkatan efisiensi akan menyebabkan peningkatan performansi dan kualitas pelayanan perijinan kepada masyarakat.

- Pembangunan aplikasi Sistem Perijinan UPT merupakan fasilitator yang mengakomodasi proses bisnis hasil BPR. Hal tersebut merupakan faktor penting yang sangat mendukung BPR karena dengan teknologi informasi dapat membantu mempercepat proses penerbitan produk perijinan.
- Tidak semua karakteristik pada teori BPR harus diterapkan pada sistem yang baru. Hal ini sangat tergantung pada situasi dan kondisi sistem yang akan diperbaharui.
- Rekayasa ulang proses bisnis pada Bagian Perijinan Unit Pelayanan Terpadu menghasilkan proses bisnis baru yang efektif dan efisien. Efektif karena mampu menghasilkan tujuan-tujuan yang diharapkan dan pemrosesan produk dapat menjadi lebih mudah dan tepat waktu dalam penyelesaian produk perijinan yang dicari masyarakat. Efisien karena aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan dalam proses bisnis hasil BPR benar-benar terfokus pada output (Surat Keputusan Ijin) dan sumberdaya organisasi yang terlibat dalam proses bisnis tersebut menjadi sedikit karena berkurangnya beberapa aktivitas dan unit kerja dalam proses bisnis hasil BPR. Serta dengan efisiennya proses yang dilaksanakan dapat mempercepat waktu penerbitan ijin sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

- Pengembangan sistem dapat dilakukan dengan mengintegrasikan semua jenis perijinan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gianyar pada Unit Pelayanan Terpadu sehingga segala pengurusan perijinan menjadi terpusat, serta mengintegrasikan sistem perijinan dengan sistem non-perijinan (Sertifikat Tanah, Akta Catatan Sipil, Pelayanan Tenaga Kerja, dll).
- Uji coba dan evaluasi diharapkan bisa mempertimbangkan parameter lain disamping parameter waktu, yang nantinya dapat diperoleh proses bisnis perijinan yang sesuai dengan harapan masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fathansyah,Ir.,1999,"Basis Data", Bandung, Informatika
- [2] Hammer, Michael, James Champy, 1993, "Reengineering The Corporation : A Manifesto for Business Revolution", New York, Harper Collins Publisher Inc
- [3] Harrington,H.J,1991,"Business Process Improvement, The Breakthrough Startegy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness", USA, McGraww-Hill
- [4] Indrajit, Richardus Eko, Richardus Djokopranoto, 2002, "Konsep dan Aplikasi Bussiness Process Reengineering", Jakarta, Grasindo
- [5] Johansson, Henry J., McHugh, Patrick, 1993, "Business Process Reengineering Breakpoint Strategies for Market Dominance", USA, John Wiley&Sons Ltd
- [6] Khoong, CM, 1995, "A Framework For Second Wave Reengineering And Inteligent Systems, IEEE International Conference Systems, Man, and Cybernetic", USA
- [7] Magnelli, Raymond L, Mark M. Klein, 1994, "The Reengineering Handbook", New York, New York American Management Association
- [8] Pressman, Roger S., 1997, "Software Engineering A Practitioner's Approach Fourth Edition", Singapore, McGrow-Hill Book Co
- [9] Petrozzo, Daniel P., Stepperr, John C., 1997, "Rekayasa-Ulang Yang Sukses", Bandung, ITB Bandung
- [10] Rachmatilah, Gusti Febriana, 2005, "Usulan Perbaikan Proses Layanan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK di Samsat Bandung Tengah Menggunakan Metode Business Process Improvement", Tugas akhir, Jurusan Teknik Industri STT Telkom
- [11] Scheer, August Wilhelm, 1994, "Business Process Reengineering Reference Model for Industrial Enterprises 2<sup>nd</sup> Edition", Springer-Verlag