

**ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS BIDANG
PELAYANAN PERIZINAN MENGGUNAKAN BUSSINESS
PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN)
(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA
MALANG)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Dwi Rahmawati
NIM: 135150400111073



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

MALANG

2017

PENGESAHAN

ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS BIDANG PELAYANAN PERIZINAN
MENGUNAKAN BUSSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN)
(STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PEMERINTAH KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Dwi Rahmawati
NIM: 135150400111073

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
21 Juni 2017

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Retno Indah Rokhmawati S.Pd., M.Pd.
NIK: 2016099009172001

Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom.,
M.MT
NIK: 2016078611281001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem informasi

Herman Tolle Dr.Eng., S.T, M.T
NIP: 197107271996031 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 29 Mei 2017

Dwi Rahmawati

NIM: 135150400111073



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan *Bussiness Process Model and Notation* (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan kerja sama dari berbagai pihak , khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat teratasi dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Herman Tolle. Dr.Eng., S.T, M.T selaku Kepala Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya.
2. Bapak Suprpto, S.T, M.T selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
3. Bapak Rudjianto dan Ibu Suparti selaku orang tua dari penulis yang selalu memberi dukungan penuh dengan kasih sayang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini dari segi moril, materil, dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT.
4. Ibu Retno Indah Rokhmawati S.Pd., M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Andi Reza Perdanakusuma S.Kom.,M.MT selaku pembimbing II yang memberi bimbingan, nasihat dan saran serta membantu menyelesaikan hambatan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Unit Kegiatan Mahasiswa Taekwondo Universitas Brawijaya yang selalu memberikan tempat yang nyaman dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Teman – teman UKM Taekwondo Indonesia Universitas Brawijaya yang selalu menyemangati dan memberi dukungan atas pengerjaan skripsi ini.
7. Para sahabat Alumni SMPN 1 Malang Ami, Bunga, Olin, Trias, dan Silvi yang selalu memberi saran yang membangun bagi pengerjaan skripsi ini
8. Para sahabat Alumni SMKN 4 Malang Isabella, Gabriella, Silfiana, dan Yuliana yang selalu memberi semangat .
9. Teman – teman seperjuangan Cherly, Lovely, Rizki Nanda, Indra, Ulin, Irfan, Bagus, Bintang, Harman dkk yang selalu menyemangati disaat sedih dan selalu memberikan energi positif sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Akhirnya hanya Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah – mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, umumnya bagi pembaca skripsi ini.

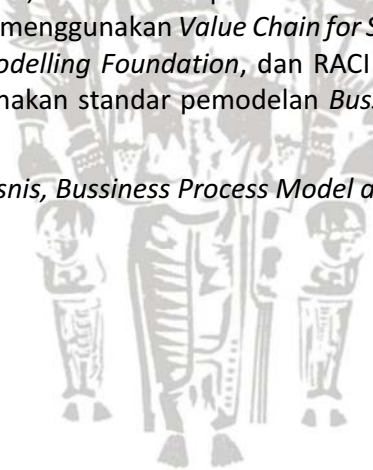
Malang, 29 Mei 2017

Penulis

ABSTRAK

Bidang pelayanan perizinan Pemerintah Kota Malang terdapat 12 proses bisnis pelayanan perizinan yang aktif. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masih belum memiliki dokumen SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dikarenakan perubahan struktur organisasi. Selain itu dalam kegiatan pelayanan publik ini memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak menentu karena banyak terdapat pelimpahan tugas dari dinas lain yang masih belum diproses dan banyak para petugas yang belum mendapatkan Pendelegasian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan SPMT (Surat Perintah Mengerjakan Tugas) dari Walikota Kota Malang. Oleh karena itu dengan pemaparan permasalahan yang ada, penelitian menerapkan konsep *Bussiness Process Management* (BPM) untuk melakukan analisis 12 proses bisnis pelayanan perizinan di bidang perizinan Kota Malang dan mengetahui beberapa kemungkinan permasalahan yang terjadi pada proses bisnis tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan memodelkan proses bisnis saat ini (*as-is*) pada bidang pelayanan perizinan. metodologi penelitian yang digunakan dengan studi literatur dan pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan beberapa dokumen pendukung. Proses bisnis diidentifikasi dengan menggunakan *Value Chain for Service*, Konsep Abstraksi pada *Bussiness Process Modelling Foundation*, dan *RACI Chart*. Proses bisnis tersebut dimodelkan menggunakan standar pemodelan *Bussiness Process and Notation* (BPMN) versi 2.0.

Kata kunci: *proses bisnis, Bussiness Process Model and Notation (BPMN)*



ABSTRACT

Bidang Pelayanan Perizinan Government of Malang City currently has 12 business business processes. The implementation of duties and responsibilities still do not have a SOP (Standard Operating Procedure) document that caused by change of organizational structure. In addition, in this public service activity takes a long time and uncertain because there are many tasks from other departments that have not been processed and many of the officers who have not received the Delegation of PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) and SPMT (Surat Perintah Mengerjakan Tugas) From the Mayor of Malang City. That's way have some issues both within the organization, and outside the organization. Therefore, with the explanation of the existing problems, the research applying the concept of Business Process Management (BPM) to perform 12 business process analysis of licensing services in the field of licensing Malang City and find out some possible problems that occurred in the business process. This study aims to analyze and model the current business process (as-is) in the field of licensing services. Research methodology used with literature study and data collection from interviews, observations, and supporting documents. Business processes are identified using by Value Chain for Service, Abstraction Concepts on Bussiness Process Modeling Foundation, and RACI Chart. The business process is modeled used the standard modeling of Business Process and Notation (BPMN) version 2.0.

Keywords: *Bussiness Process, Bussiness Process Model and Notation (BPMN)*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
kata pengantar	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika pembahasan	3
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang	5
2.2.1 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang	5
2.2.2 Visi dan Misi Bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	6
2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	7
2.2.4 Struktur Organisasi Bidang Pelayanan Perizinan	8
2.2.5 Tugas pokok dan fungsi bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang	9
2.3 PROSES BISNIS	10
2.3.1 Definisi Proses Bisnis	10
2.3.2 Tipe Pokok Proses Bisnis	10



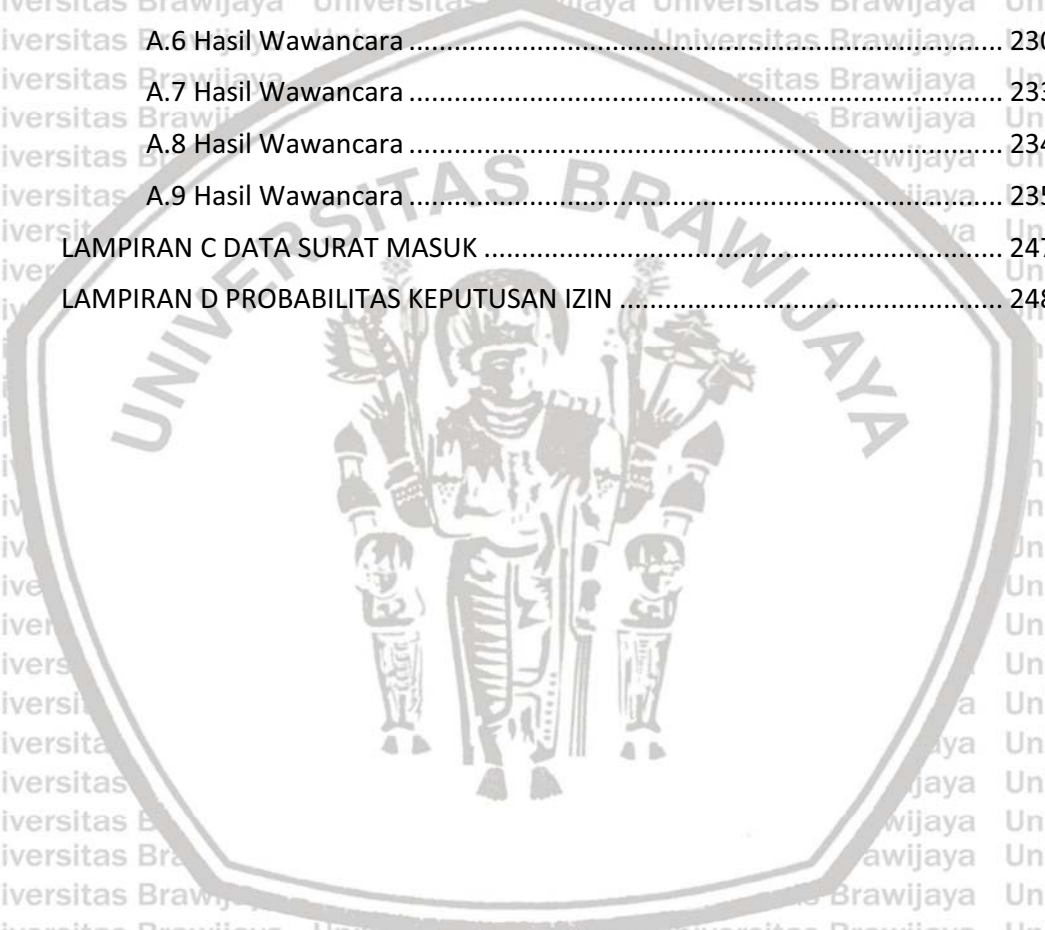
2.3.3 Siklus Hidup Proses Bisnis	11
2.3.4 Proses Bisnis yang Baik.....	12
2.3.5 Tahap – tahap dalam mendiskripsikan proses bisnis.....	13
2.4 MANAJEMEN PROSES BISNIS.....	14
2.5 RANTAI NILAI PADA PERUSAHAAN JASA (VALUE CHAIN FOR SERVICE)	
.....	15
2.5.1 Atribut Utama	16
2.5.2 Atribut pendukung.....	17
2.6 KONSEP ABSTRAKSI.....	17
2.6.1 Abstraksi Vertikal	17
2.7 RACI CHART	19
2.7.1 Definisi RACI Chart	19
2.7.2 Parameter RACI Chart	19
2.8 BUSSINESS PROCESS MODELLING NOTATION (BPMN).....	19
2.8.1 Tentang <i>Process Modelling Notation</i>	19
2.8.2 Elemen BPMN Modelling	20
2.8.3 Notasi BPMN	21
2.8.4 Bizagi	28
BAB 3 METODOLOGI	29
3.1 Studi Literatur	30
3.2 Pengumpulan Data	30
3.3 Identifikasi Proses Bisnis.....	30
3.4 Pemodelan Proses Bisnis	31
3.5 Simulasi Proses Bisnis	31
3.6 Pengambilan Kesimpulan dan Saran	31
BAB 4 IDENTIFIKASI PROSES BISNIS	32
4.1 Hasil Wawancara dan Observasi.....	32
4.2 Analisis Value Chain for Service.....	32
4.3 Konsep Abstraksi Vertikal.....	38
4.3.1 Model Fungsional (<i>Function Modelling</i>).....	39
4.3.2 Model Informasi (<i>Information Modelling</i>).....	40
4.3.3 Model Organisasi (<i>Organization Modelling</i>).....	55



4.3.4 Model Teknologi Informasi (<i>IT Landscape Modelling</i>).....	56
4.4 RACI Chart.....	73
BAB 5 PEMODELAN PROSES BISNIS saat ini (<i>as-is</i>)	92
5.1 Model proses bisnis saat ini (<i>as-is</i>).....	92
5.1.1 Proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan.....	92
5.1.2 Proses bisnis izin gangguan.....	99
5.1.3 Proses bisnis izin mendirikan bangunan.....	107
5.1.4 Proses bisnis persewaan gedung PEMDA.....	115
5.1.5 Proses bisnis izin reklame insidentil.....	122
5.1.6 Proses bisnis izin reklame permanen.....	128
5.1.7 Proses bisnis izin trayek.....	135
5.1.8 Proses bisnis izin usaha angkutan.....	143
5.1.9 Proses bisnis izin usaha industri.....	149
5.1.10 Proses bisnis izin usaha perdagangan.....	155
5.1.11 Proses bisnis izin usaha toko <i>modern</i>	162
5.1.12 Proses bisnis izin usaha jasa konstruksi.....	168
5.2 Hasil Validasi dan Simulasi Proses Bisnis.....	176
5.2.1 Simulasi proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan.....	176
5.2.2 Simulasi proses bisnis izin gangguan.....	180
5.2.3 Simulasi proses bisnis izin mendirikan gangguan.....	184
5.2.4 Simulasi proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA.....	188
5.2.5 Simulasi proses bisnis izin reklame insidentil.....	191
5.2.6 Simulasi proses bisnis izin reklame permanen.....	194
5.2.7 Simulasi proses bisnis izin trayek.....	196
5.2.8 Simulasi proses bisnis izin usaha angkutan.....	200
5.2.9 Simulasi proses bisnis izin usaha industri.....	203
5.2.10 Simulasi proses bisnis izin usaha perdagangan.....	206
5.2.11 Simulasi proses bisnis izin usaha toko <i>modern</i>	210
5.2.12 Simulasi proses bisnis izin usaha jasa konstruksi.....	213
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	216
6.1 Kesimpulan.....	216
6.2 Saran.....	217



DAFTAR PUSTAKA.....	218
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA.....	220
A.1 Hasil Wawancara.....	220
A.2 Hasil Wawancara.....	222
A.3 Hasil Wawancara.....	225
A.4 Hasil Wawancara.....	227
A.5 Hasil Wawancara.....	228
A.6 Hasil Wawancara.....	230
A.7 Hasil Wawancara.....	233
A.8 Hasil Wawancara.....	234
A.9 Hasil Wawancara.....	235
LAMPIRAN C DATA SURAT MASUK.....	247
LAMPIRAN D PROBABILITAS KEPUTUSAN IZIN.....	248



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal..... 7

Gambar 2.2 Struktur organisasi Bidang Pelayanan Perizinan..... 8

Gambar 2.3 Siklus Hidup Proses Bisnis 11

Gambar 2.4 *Value chain pada jasa* 15

Gambar 2.5 Model Abstraksi Vertikal..... 18

Gambar 2.6 Elemen BPMN Modelling 20

Gambar 3.1 Metode Penelitian..... 29

Gambar 4.1 Analisis value chain pada bidang pelayanan perizinan..... 33

Gambar 4.2 Data statistik permohonan izin bulan januari – april 2017..... 40

Gambar 4.3 Mekanisme pelayanan yang terdapat survei dan retribusi 45

Gambar 4.4 Mekanisme pelayanan yang membutuhkan rekomendasi tim teknis 48

Gambar 4.5 Mekanisme pelayanan izin yang hanya terdapat retribusi..... 50

Gambar 4.6 Mekanisme pelayanan izin yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey 52

Gambar 4.7 Mekanisme pelayanan yang terdapat survey tanpa biaya retribusi .. 54

Gambar 4.8 *Organizational model* pelayanan perizinan 55

Gambar 4.9 Halaman *utama website* 57

Gambar 4.10 Beranda *website* Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Malang..... 58

Gambar 4.11 Peta perizinan..... 58

Gambar 4.12 Form pengaduan 59

Gambar 4.13 Data pengaduan 59

Gambar 4.14 Regulasi pelayanan perizinan..... 60

Gambar 4.15 Standar biaya pelayanan 60

Gambar 4.16 Standar waktu pelayanan..... 61

Gambar 4.17 Monitoring permohonan 61

Gambar 4.18 Simulasi 62

Gambar 4.19 Halaman *log in SIM* 63

Gambar 4.20 Halaman utama 64

Gambar 4.21 Input data pemohon 64





Gambar 4.22 input data detail bangunan.....	65
Gambar 4.23 Pengecekan berkas pada sistem	65
Gambar 4.24 Mencetak tanda terima.....	66
Gambar 4.25 Cek tim teknis.....	67
Gambar 4.26 Input hasil survey	67
Gambar 4.27 Input berita acara	68
Gambar 4.28 Melihat kelengkapan berkas	68
Gambar 4.29 Input lokasi survey	69
Gambar 4.30 Melihat status izin	69
Gambar 4.31 Input data hasil survey	70
Gambar 4.32 Menghitung retribusi	71
Gambar 4.33 Penomoran izin	71
Gambar 4.34 Pembayaran retribusi.....	72
Gambar 4.35 Pengambilan surat izin	72
Gambar 5.1 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin penyelenggaraan tontonan...	94
Gambar 5.2 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin gangguan	101
Gambar 5.3 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin mendirikan bangunan	109
Gambar 5.4 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin persewaan gedung PEMDA	117
Gambar 5.5 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin reklame insidentil	124
Gambar 5.6 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) Izin reklame permanen.....	130
Gambar 5.7 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin trayek.....	137
Gambar 5.8 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin usaha angkutan	145
Gambar 5.9 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin usaha industri.....	151
Gambar 5.10 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin usaha perdagangan	157
Gambar 5.11 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin usaha toko modern	164
Gambar 5.12 Pemodelan proses bisnis (<i>as-is</i>) izin usaha jasa konstruksi	171
Gambar 5.13 Validasi proses bisnis.....	176
Gambar 5.14 Tahap simulasi pada bizagi.....	176
Gambar 5.15 Menentukan max. Arrival count	177
Gambar 5.16 Probabilitas gateway verifikasi berkas	177
Gambar 5.17 Probabilitas gateway cek terbit surat izin	177

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Notasi *swimlanes* (*Object Management Group*,2011)..... 21

Tabel 2.2 Notasi *event* berdasarkan kondisi (*Object Management Group*, 2011) 22

Tabel 2.3 Notasi *event* berdasarkan fungsi (*Object Management Group*,2011). 22

Tabel 2.4 Notasi *activity* (*Object Management Group*, 2011) 24

Tabel 2.5 Notasi *gateway* (*Object Management Group*,2011)..... 25

Tabel 2.6 Notasi *connecting object* (*Object Management Group*, 2011) 26

Tabel 2.7 Notasi *artifact* (*Object Management Group*, 2011) 27

Tabel 4.1 Estimasi waktu dan SDM proses perizinan pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang (Peraturan Walikota 2016) 34

Tabel 4.1 4.2 Estimasi waktu dan SDM proses perizinan pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang (lanjutan)..... 35

Tabel 4.3 Mekanisme penerbitan bidang pelayanan perizinan..... 42

Tabel 4. 4.4 Mekanisme penerbitan bidang pelayanan perizinan (lanjutan) 43

Tabel 4.5 Pemetaan RACI *Chart* Izin Gangguan 74

Tabel 4.6 Pemetaan RACI *Chart* Izin Gangguan (lanjutan)..... 75

Tabel 4.7 Pemetaan RACI *Chart* Izin Peyelenggaraan Tontonan 76

Tabel 4.8 Pemetaan RACI *Chart* Izin Reklame Insidentil..... 77

Tabel 4.9 Pemetaan RACI *Chart* Izin Mendirikan Bangunan..... 78

Tabel 4.10 Pemetaan RACI *Chart* Izin Mendirikan Bangunan (lanjutan) 79

Tabel 4.11 Pemetaan RACI *Chart* Izin Usaha Industri 80

Tabel 4.12 Pemetaan RACI *Chart* Izin Usaha Industri 81

Tabel 4.13 Pemetaan RACI *Chart* Izin Usaha Angkutan 82

Tabel 4.14 Pemetaan RACI *Chart* Izin Usaha Angkutan 83

Tabel 4.15 Pemetaan RACI *Chart* Izin Trayek..... 84

Tabel 4.16 Pemetaan RACI *Chart* Izin Trayek (lanjutan) 85

Tabel 4.17 Pemetaan RACI *Chart* Izin Usaha Jasa Konstruksi 86

Tabel 4.18 Pemetaan RACI *Chart* Izin Persewaan Gedung PEMDA 87

Tabel 4.19 Pemetaan RACI *Chart* Surat izin Usaha Perdagangan 88





Tabel 4.20 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Toko Modern..... 89

Tabel 4.21 Pemetaan RACI Chart Izin Reklame Permanen..... 90

Tabel 4.22 Pemetaan RACI Chart Izin Reklame Permanen..... 91

Tabel 5.1 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan..... 95

Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan..... 102

Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin mendirikan bangunan 110

Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin persewaan gedung PEMDA..... 118

Tabel 5.5 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame insidentil 125

Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame permanen.. 131

Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin trayek 138

Tabel 5.8 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha angkutan..... 146

Tabel 5.9 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha industri 152

Tabel 5.10 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha perdagangan 158

Tabel 5.11 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha toko modern 165

Tabel 5.12 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha jasa konstruksi 172

Tabel 5.13 Hasil simulasi *process validation* proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan..... 178

Tabel 5.14 Hasil simulasi *time analysis* izin penyeleggaraan tontonan..... 179

Tabel 5.15 Hasil simulasi *resource analysis* izin penyelenggaraan tontonan 180

Tabel 5.16 Hasil simulasi *validation process* izin gangguan..... 181

Tabel 5.17 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin gangguan 182

Tabel 5.18 Hasil simulasi *resource analysis* izin gangguan..... 184

Tabel 5.19 Hasil simulasi *validation process* izin mendirikan bangunan 184

Tabel 5.20 Hasil *time analysis* proses bisnis izin mendirikan bangunan 186

Tabel 5.21 Hasil simulasi *resource analysis* izin mendirikan bangunan..... 187

Tabel 5.22 Hasil simulasi *validation process* izin persewaan gedung PEMDA.... 188

Tabel 5.23 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA 189

Tabel 5.24 Hasil simulasi *resource analysis* izin persewaan gedung PEMDA 191



Tabel 5.25 Hasil simulasi *process validation* izin reklame insidentil..... 191

Tabel 5.26 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin reklame insidentil..... 192

Tabel 5.27 Hasil simulasi *resource analysis* izin reklame insidentil..... 193

Tabel 5.28 Hasil simulasi *process validation* izin reklame permanen..... 194

Tabel 5.29 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin reklame permanen ... 195

Tabel 5.30 Hasil simulasi *resource analysis* izin reklame permanen 196

Tabel 5.31 Hasil simulasi *process validation* izin trayek..... 197

Tabel 5.32 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin trayek..... 198

Tabel 5.33 Hasil simulasi *resource analysis* proses bisnis izin trayek 200

Tabel 5.34 Hasil simulasi *process validation* izin usaha angkutan 200

Tabel 5.35 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha angkutan 202

Tabel 5.36 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha angkutan umum 203

Tabel 5.37 Hasil simulasi *process validation* izin usaha industri..... 204

Tabel 5.38 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha industri 205

Tabel 5.39 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha industri 206

Tabel 5.40 Hasil simulasi *process validation* izin usaha perdagangan..... 207

Tabel 5.41 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha perdagangan .. 208

Tabel 5.42 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha perdagangan 209

Tabel 5.43 Hasil simulasi *process validation* izin usaha usaha toko *modern*..... 210

Tabel 5.44 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha toko *modern*... 211

Tabel 5.45 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha toko modern 212

Tabel 5.46 Hasil simulasi *process validation* izin usaha usaha jasa konstruksi... 213

Tabel 5.47 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha jasa konstruksi..... 214

Tabel 5.48 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha jasa konstruksi..... 215

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perkembangan yang saat ini terjadi, proses bisnis selalu mengalami perubahan dengan disertai perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi menjadi aspek penting karena teknologi dan proses bisnis saat ini berkembang pesat dan banyak keuntungan yang diperoleh dalam penerapannya. Pemanfaatan teknologi informasi di Indonesia mulai merambah ke instansi-instansi pemerintahan. Hal tersebut dipicu dengan semakin pesatnya teknologi informasi yang ada dan semakin banyaknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi telah merambah ke berbagai sektor, salah satunya adalah instansi pemerintahan yang menangani pelayanan publik. Instansi pemerintah yang menangani pelayanan publik ini merupakan instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan bersifat *non-profit*.

Proses bisnis tidak hanya dijadikan untuk standar operasional tetapi menjadi salah satu faktor penentu kelancaran dalam penggunaan waktu dan biaya agar menjadi lebih efisien. Dengan adanya proses bisnis yang baik menjadikan arus informasi lebih cepat sehingga membantu dalam pengambilan keputusan yang terbaik di dalam organisasi tersebut. Sistem informasi dan teknologi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi, termasuk sistem informasi berbasis Internet, memainkan peranan penting dan makin luas dalam bisnis. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis mereka, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja sama kelompok kerja. (iman, 2014).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu dinas pelayanan yang ada di Kota Malang. Salah satu bidang yang ada pada dinas tersebut adalah bidang pelayanan perizinan. Saat ini pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang melayani 12 perizinan dari berbagai bidang. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sub bagian (Kasubag) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pada proses bisnis tersebut terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan. Salah satunya pada dinas tersebut masih belum memiliki *Standard Operation Procedure* (SOP) yang dikarenakan berubahnya struktur organisasi. Selain itu dalam kegiatan pelayanan publik ini memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak menentu karena banyak terdapat pelimpahan tugas dari dinas lain yang masih belum diproses dan banyak para petugas yang belum mendapatkan Pendelegasian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan Surat Perintah Mengerjakan Tugas (SPMT) dari Walikota Kota Malang.

Hal tersebut menjadikan belum terdapat dokumen pemodelan proses bisnis yang ada pada dinas tersebut. Setelah adanya pertimbangan-pertimbangan yang ada, pelayanan tersebut dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu semula Dinas Pelayanan Terpadu dengan Dinas Penanaman Modal adalah organisasi dan dinas berbeda. Saat ini telah digabung menjadi satu dinas. Menanggapi Hal tersebut penulis mengangkat topik ini khususnya berfokus pada proses bisnis yang ada. Hal tersebut karena proses bisnis merupakan suatu konsep penting dalam memfasilitasi kolaborasi yang efektif (Weske,2012). Sehingga penulis menggunakan pemodelan proses bisnis menggunakan pendekatan *Bussiness Process Management*(BPM) untuk mengidentifikasi permasalahan pada pelayanan perizinan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian. Sehingga Judul dari penelitian ini adalah “ Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan *Bussiness Process Model And Notation* (BPMN) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang)”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, maka masalah yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara identifikasi proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang?
2. Bagaimana pemodelan proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan menggunakan BPMN?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tujuan Umum :

Melakukan analisis dan memodelkan proses bisnis saat ini (*as-is*) pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.

Tujuan Khusus :

1. Melakukan identifikasi proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.
2. Melakukan pemodelan proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dengan menggunakan BPMN.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan gambaran proses bisnis yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.
2. Mendapatkan rekomendasi pemodelan proses bisnis saat ini (*as-is*) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.
3. Meningkatnya wawasan peneliti dan pembaca tentang pemodelan proses bisnis dapat mengerti tentang penggunaan notasi yang ada pada BPMN.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya fokus pada proses bisnis yang ada pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.
2. Proses bisnis perizinan yang dimodelkan hanya untuk pengurusan izin baru sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.
3. Pemodelan tidak dilakukan pada organisasi / instansi di luar bidang pelayanan perizinan.
4. Data yang diambil adalah hasil wawancara dari pegawai bidang pelayanan perizinan dan observasi yang ada pada lapangan di area bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.
5. Peneliti menggunakan *tools Business Process Model Notation* (BPMN) sebagai pemodelan proses bisnis.
6. Pemodelan hanya dilakukan pada fase *design and analysis* yang ada pada *Business Process Lifecycle*.
7. Simulasi hanya dilakukan pada tahap *validation process* sampai dengan *time analysis*.

1.6 Sistematika pembahasan

Bagian ini berisi struktur dari proposal skripsi yang bertujuan membantu memahami sistematika pembahasan dalam skripsi ini dengan mudah.

BAB I: PENDAHULUAN

Membahas latar belakang mulai dari bab pendahuluan yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan masalah yang akan dilakukan oleh penulis.

BAB II: LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini membahas dasar teori yang digunakan untuk menunjang penelitian penelitian mengenai analisis proses bisnis bidang pelayanan perizinan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini. Pada penelitian penulis menjelaskan bagaimana strategi atau metode yang dilakukan dalam pengerjaan skripsi secara keseluruhan.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini membahas dasar teori yang digunakan untuk menunjang penelitian penelitian mengenai analisis dan pemodelan proses bisnis bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini membahas tentang penelitian sebelumnya yang nantinya akan dijadikan referensi untuk pengerjaan proses bisnis pada suatu perusahaan. Penelitian pertama yang dilakukan oleh S. Bisogno, dkk (2016) pada jurnal berjudul *“Towards fully-facilitated DES modelling: A successful project”*. Pada jurnal tersebut menunjukkan bahwa pemangku kepentingan memiliki keterlibatan dalam pemodelan proses bisnis yang ada pada rumah sakit di Italia. Penelitian tersebut menggunakan BPMN (*Bussiness Process Model Notation*) untuk menemukan beberapa hambatan dalam keterlibatan pemangku kepentingan yang diidentifikasi. Sebelum membuat pemodelan peneliti melakukan identifikasi input dan output dari sebuah model. Kemudian membuat pemodelan menggunakan BPMN untuk menentukan parameter apa saja yang diperlukan dalam mensimulasikan sebuah model dan simulasi yang telah dilakukan diintegrasikan dengan DES (*discrete-event simulation*) untuk memecahkan masalah kesehatan yang ada pada rumah sakit tersebut.

Penelitian kedua dilakukan oleh Lily Puspa Dewi, Uce Indahyati, dan Yulius Hari S (2010) pada jurnal yang berjudul *“ Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram UML Dan BPMN (Studi Kasus FRS Online)”*. Pada jurnal tersebut membahas tentang pemodelan proses bisnis yaitu dengan membandingkan BPMN (*Bussiness Process Modeling Notation*) dengan *activity diagram* UML pada studi kasus FRS Online (formulir rencana Studi) . Pada BPMN proses Bisnis yang dimodelkan adalah verifikasi *log in*, FRS, dan perwalian. Sedangkan *untuk activity diagram* UML memodelkan desain dan pemodelan *software* pada FRS Online. BPMN dan *activity diagram* UML memiliki persamaan yaitu dirancang untuk menjadi solusi penggambaran proses bisnis secara prosedural dan menggambarkan bisnis proses dari *perspective functional* (aktifitas yang berjalan) dan *behavior* (kapan dan bagaimana proses berjalan) .

2.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang

2.2.1 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang

Menurut Peraturan Walikota Malang Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi untuk pengelolaan yang ada pada bidang – bidang yang dibawahinya yang meliputi Bidang Pengembangan Iklim dan Penanaman Modal, Pengendalian dan Promosi Penanaman Modal, Bidang Data Informasi, Bidang

Pelayanan Perizinan, dan Bidang Pelayanan Non Perizinan (Pasal 3 bagian kedua tugas dan fungsi).

2.2.2 Visi dan Misi Bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

VISI

“Terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat dan akuntabel”

Adapun maksud dari penjelasan dari visi bidang pelayanan perizinan terpadu Kota Malang adalah :

1. Pelayanan perizinan artinya pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari penerimaan, permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan perizinan.
2. Pelayanan Perizinan yang cepat artinya cepat dalam menyelesaikan izin sesuai standar operasional prosedur dan cepat memperoleh informasi pelayanan.
3. Akuntabel artinya dalam produk perizinan yang diterbitkan badan pelayanan perizinan terpadu memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan dan aman.

MISI

“Meningkatkan mutu pelayanan perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan akuntabel”.

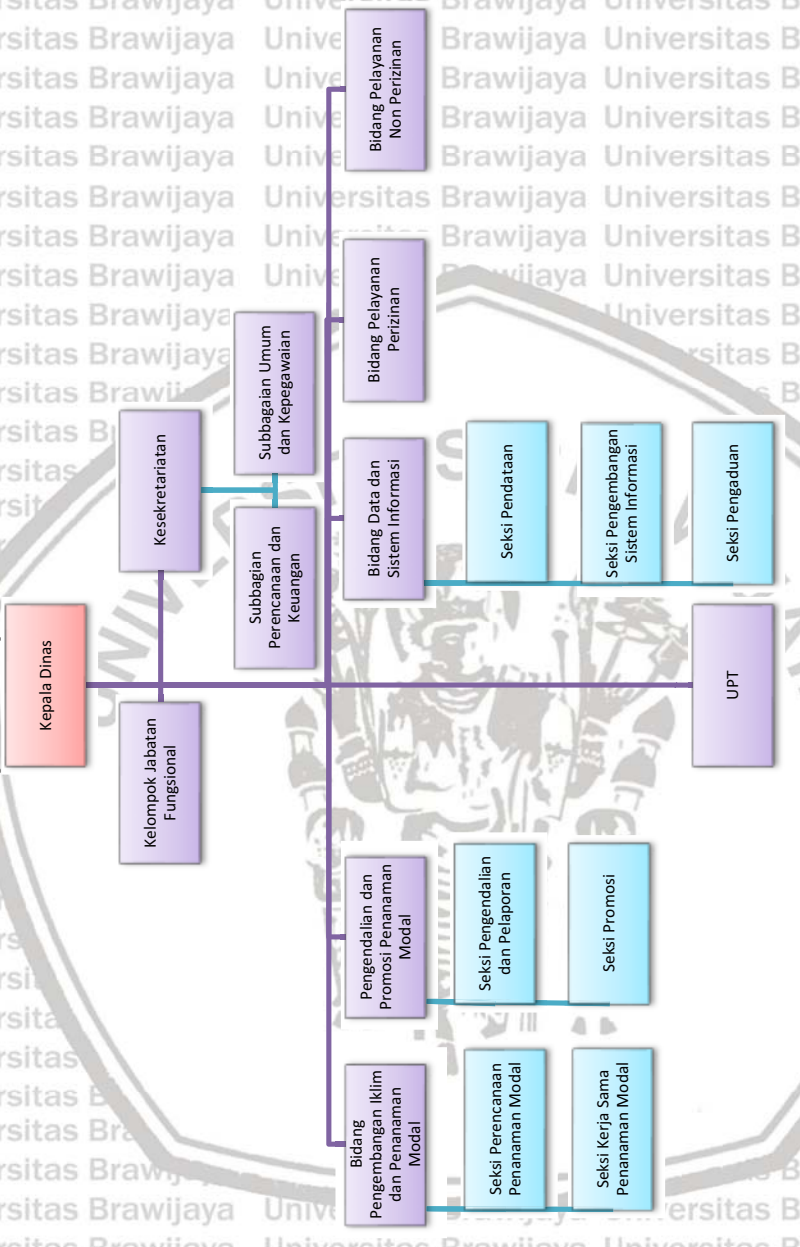
Tujuan :

Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan akuntabel.

Sasaran :

Meningkatnya kualitas pelayanan perizinan.

2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

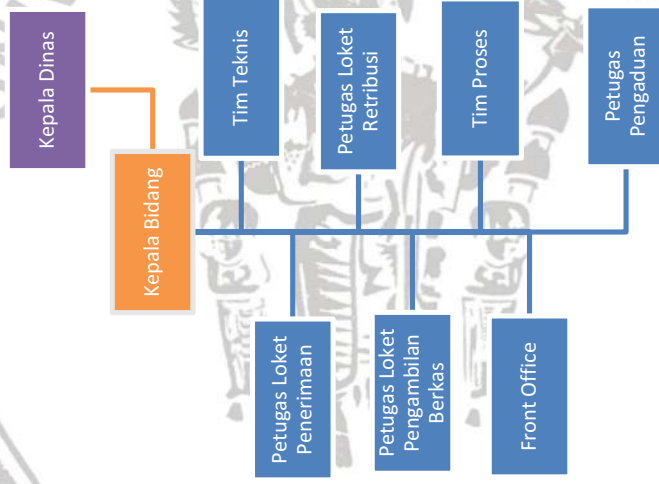


Gambar 2.1 Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal



2.2.4 Struktur Organisasi Bidang Pelayanan Perizinan

Menurut wawancara pada lampiran struktur organisasi pada Bidang Pelayanan Perizinan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Struktur organisasi Bidang Pelayanan Perizinan

2.2.5 Tugas pokok dan fungsi bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.

Menurut pasal 12 Peraturan Walikota Malang Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tugas dan fungsi pelayanan perizinan meliputi:

1. Bidang pelayanan perizinan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan program dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan.
2. Melaksanakan tugas sebagaimana mestinya dimaksud pada ayat (1), bidang pelayanan perizinan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan.
 - b. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan teknis pelayanan perizinan.
 - c. Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pelayanan perizinan.
 - d. Pelaksanaan penelitian kelengkapan persyaratan surat dan / atau dokumen permohonan perizinan dan / atau pengembalian permohonan perizinan yang tidak sesuai ketentuan peraturan perundangan.
 - e. Penelitian, pencatatan, pendaftaran setiap jenis pengajuan surat dan / atau dokumen permohonan perizinan.
 - f. Pemrosesan dan penerbitan surat dan / atau dokumen permohonan perizinan yang terdapat nomor register, meliputi:
 - 1) Penerbitan dokumen pengesahan untuk permohonan yang tidak diwajibkan adanya rekomendasi dari tim teknis;
 - 2) Pembuatan surat permohonan rekomendasi dari tim teknis;
 - 3) Pembuatan jadwal dan koordinator pelaksanaan penelitian dan pemeriksaan peninjauan lapangan dengan tim teknis.
 - g. Penjadwalan dan koordinasi dengan tim teknis dalam pelaksanaan pemeriksaan peninjauan lokasi permohonan perizinan.
 - h. Penjadwalan dan koordinasi dengan tim pengawasan terpadu dalam pelaksanaan pengawasan izin yang telah diterbitkan.
 - i. Pelaksanaan pengembalian surat dan / atau dokumen permohonan perizinan yang tidak layak diterbitkan berdasarkan berita acara pemeriksaan (BAP) dari tim teknis.
 - j. Pelaksanaan pencetakan pengesahan surat dan / atau dokumen perizinan yang layak untuk diterbitkan berdasarkan berita acara pemeriksaan (BAP) dari tim teknis.
 - k. Pelaksanaan pencatatan dan pengagendaan semua kegiatan pemrosesan dan penerbitan pengesahan surat dan / atau dokumen perizinan.
 - l. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan perizinan.

2.3 PROSES BISNIS

2.3.1 Definisi Proses Bisnis

Menurut Mathias Weske (2010) sebuah proses bisnis terdiri dari suatu set kegiatan melakukan koordinasi di dalam sebuah organisasi dan lingkungan secara teknis. Kegiatan ini bersama-sama mewujudkan tujuan bisnis yang akan dicapai. Setiap proses bisnis ditetapkan oleh organisasi tunggal, tetapi juga dapat berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan perusahaan lain. Adapun pengertian lain dari proses bisnis (Sparx Sytem, 2004) adalah sekumpulan kegiatan atau aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan suatu keluaran tertentu bagi pelanggan tertentu. Menurut Hammer dan Champy dalam Weske (2007) proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang mengambil salah satu atau banyak masukan dan menciptakan sebuah keluaran yang berguna bagi pelanggan.

Pendapat-pendapat yang dipaparkan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa proses bisnis adalah gabungan atau sekumpulan dari kegiatan yang saling berkoordinasi yang memiliki masukan dan menghasilkan sebuah keluaran yang berguna bagi perusahaan tersebut, pelanggan, maupun bagi perusahaan lain.

2.3.2 Tipe Pokok Proses Bisnis

Terdapat tiga tipe pokok yang ada dalam penggunaan proses bisnis antara lain:

a. Proses Manajemen (*Management Processes*)

Pada proses manajemen adalah proses dimana bagaimana cara pengoperasian sistem dan tata kelola di dalam perusahaan serta strategi-strategi apa yang akan dilakukan di dalam perusahaan.

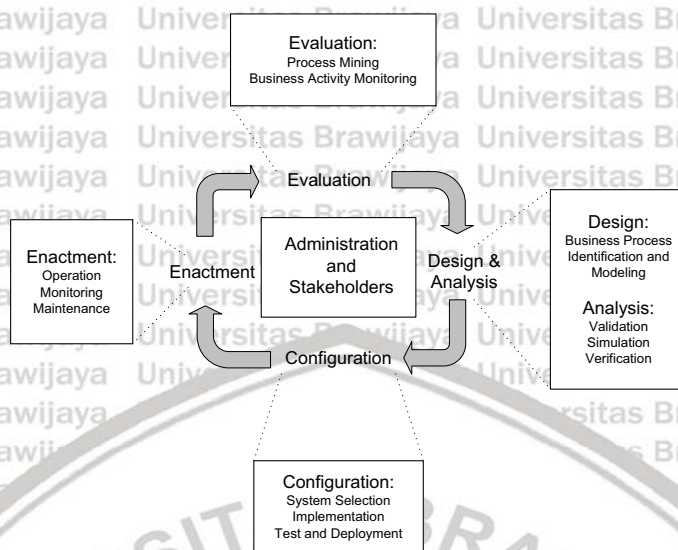
b. Proses Operasional (*Operational Processes*)

Pada proses ini merupakan proses bisnis inti dan membuat nilai aliran pokok misalnya pembelian, manufaktur, pemasaran dan penjualan.

c. Proses Pendukung (*Supporting Processes*)

Pada proses ini mengatur hal-hal yang mendukung proses inti (akuntansi, perekrutan, dan dukungan teknis).

2.3.3 Siklus Hidup Proses Bisnis



M. Weske: Business Process Management, © Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2007

Gambar 2.3 Siklus Hidup Proses Bisnis

Menurut Weske (2012) siklus hidup proses bisnis dibagi menjadi empat fase. Empat fase tersebut antara lain :

1. Analisis dan Perancangan (*Design dan Analysis*)

Pada tahap ini adalah fase pertama yang dilakukan dalam analisis proses bisnis. Pada proses analisis dan perancangan diperlukan survey terhadap proses bisnis dan organisasi secara teknis. Setelah survey dilakukan, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan identifikasi proses bisnis, pendeskripsian, validasi dan pemodelan proses bisnis.

Pemodelan proses bisnis dinyatakan dalam bentuk notasi grafis sebagai penggambaran komunikasi proses bisnis yang saling terkait sehingga hubungan antara proses bisnis dan pemangku kepentingan dapat berjalan lebih efisien. Pemodelan ini merupakan teknis secara inti pada tahap perancangan. Setelah Pemodelan dibuat dan dilakukannya perancangan awal, langkah selanjutnya adalah validasi. Hal ini bertujuan untuk memeriksa dan memvalidasi proses bisnis yang valid .

2. Konfigurasi (*Configuration*)

Pada fase ini tahap konfigurasi dilakukan. Konfigurasi dilakukan apabila terdapat suatu sistem perangkat lunak yang cocok dengan lingkungan organisasi . jika sebagian besar proses bisnis tersebut didukung oleh *software* maka yang perlu diperhatikan adalah infrastruktur teknologi informasinya. Pada tahap ini dimulai dari memilih sistem sampai dengan proses *deployment*.



Konfigurasi yang mendukung proses bisnis manajemen sistem juga melibatkan aspek transaksional, yang berarti suatu konsep dari teknologi *database*, dimana seorang manajer transaksi menjamin suatu program aplikasi berjalan sebagai transaksi dan mematuhi prinsip ACID (*Atomicity, Consistency, Isolation, and Durability*) (Dewi, 2016)

3. Pelaksanaan (*Enactmen*)

Business Process management system akan secara aktif dapat mengontrol eksekusi proses bisnis yang ada. Pada tahap ini melakukan pelaksanaan yang sudah diimplementasikan pada sistem, apakah sistem berjalan sesuai proses bisnis yang ada. Selain itu pada pelaksanaannya dilakukan proses *maintenance*, dan pencatatan *lock* untuk pemantauan dari visualisasi proses bisnis.

4. Evaluasi (*Evaluation*)

Pada tahap ini adalah melakukan evaluasi untuk meningkatkan pemodelan dan implementasi dari proses bisnis. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk monitoring serta mengidentifikasi kualitas pemodelan proses bisnis. Karena informasi tersebut berguna untuk proses simulasi proses bisnis.

2.3.4 Proses Bisnis yang Baik

Proses Bisnis yang baik adalah proses yang dapat berjalan dan dikelola dengan baik pada suatu organisasi. Proses bisnis yang baik memiliki karakteristik sebagai berikut (Harrington, 1991):

1. Memiliki orang yang bertanggung jawab penuh pada aktivitas yang ada pada proses bisnis
2. Memiliki batasan masing – masing proses
3. Mempunyai tanggung jawab internal secara jelas
4. Memiliki alur kerja dan proses yang dapat didokumentasikan
5. Memiliki umpan balik dan alat ukur pada proses yang berjalan
6. Mempunyai target atas kebutuhan pelanggan
7. Memiliki siklus waktu
8. Melakukan prosedur jika terdapat perubahan
9. Dapat mengetahui seberapa baik proses tersebut

2.3.5 Tahap – tahap dalam mendiskripsikan proses bisnis

Berikut ini adalah tahap-tahap dalam mendeskripsikan proses bisnis yang sedang berjalan:

a. *inventorying the existing documentation*

Pada tahap ini adalah mengumpulkan segala sesuatu material yang berhubungan dengan proses bisnis. Material tersebut misalnya sistem akuntansi, fungsi dan deskripsi tugas-tugas, instruksi, formulir-formulir, dokumentasi proses harus dipertimbangkan.

b. *Examining the current procedures*

Pada awal tahap analisa, perhatian dicurahkan pada area-area yang bermasalah dan permasalahan-permasalahan diberbagai proses bisnis. Prosedur awal dapat diidentifikasi dengan wawancara kepada pihak yang terkait.

c. *Documenting according to the selected techniques.*

Memilih teknik dokumentasi yang tepat, direkomendasikan agar menggunakan teknik yang umum, setelah dokumentasi disetujui (*approved*), perinciannya dapat ditentukan.

d. *Giving feedback to the involved individuals and getting approval by the involved individuals.*

Dokumentasi yang telah disetujui akan dipresentasikan kepada setiap departemen untuk persetujuan lebih lanjut dan juga kepada *contact group*. Dokumentasi akan dimodifikasi apabila terdapat komentar dari pihak-pihak tersebut.

e. *Recording the process descriptions in the documentation set.*

Dokumentasi proses akhir akan diberikan penomoran dokumen dan direkam dalam *documentation sets*. Perangkat dokumentasi ini akan dibedakan berdasarkan proses-prosesnya ataupun departemen- departemen yang terasosiasi.

f. *Definitively choosing the processes to be analyzed in the next phase.*

Pada tahap ini masalah-masalah proses administratif yang telah dispesifikasikan dalam proposal proyek, akan didefinisikan lebih lanjut.

g. *Choosing the final analysis objectives and the analysis techniques.*

Memilih teknik analisa yang tepat sesuai dengan masalah yang akan diinvestigasi.



h. *Planning the analysis phase.*

Setelah menentukan proses yang akan dianalisa dan memilih teknik analisa, maka individu-individu yang terlibat dalam aktivitas-aktivitas tersebut ditentukan dan kemudian rencana pelaksanaan aktivitas analisa dapat ditulis.

i. *Reporting to the project management team.*

Proses dokumentasi diakhiri dengan laporan yang ditujukan kepada tim manajemen proyek.

2.4 MANAJEMEN PROSES BISNIS

Manajemen proses bisnis merupakan konsep, fungsi, dan teknik untuk mendukung desain, administrasi, konfigurasi, pelaksanaan, dan analisis dalam suatu proses bisnis. Proses bisnis merepresentasikan proses bisnis dengan aktivitas yang dieksekusi. Suatu proses bisnis dapat menjadi subjek analisis, perubahan, dan enactment (Weske 2010). Definisi istilah yang digunakan oleh John Jeston dan Johan Nelis (2010) dalam definisi tentang BPM (*Business Process management*) adalah :

1. *Achievement*

Mewujudkan tujuan strategis yang dituangkan dalam rencana strategis organisasi dan tentang menyadari manfaat nilai atau usaha.

2. *Organization*

Organisasi dalam konteks ini mengacu pada suatu perusahaan atau bagian perusahaan, mungkin unit bisnis yang diskrit dalam dirinya sendiri. bisnis *end-to-end* proses yang terkait dengan bagian dari suatu organisasi.

3. *Objectives*

Tujuan dari pelaksanaan berbagai BPM dari tujuan strategis organisasi melalui proses dengan tujuan individu. Bagaimana mencapai hasil bisnis atau tujuan. BPM bukanlah tujuan itu sendiri, melainkan sarana untuk mencapai suatu tujuan.

4. *Improvement*

Perbaikan tentang membuat proses bisnis lebih efisien dan efektif.

5. *Management*

Manajemen mengacu pada proses dan pengukuran kinerja dan manajemen orang. Tentang mengorganisir semua komponen penting dan subkomponen untuk proses. Manajemen sumber daya, keterampilan, motivasi, tolak ukur kinerja, penghargaan, proses itu sendiri dan struktur dan sistem yang diperlukan untuk mendukung proses.

6. *Control*

BPM adalah tentang mengelola *end-to-end* proses bisnis dan melibatkan siklus penuh rencana tindakan *do-check* (Deming Circle, Walton, 1986). Sebuah

komponen penting pada kendali adalah memiliki kemampuan untuk mengukur dengan benar.

7. *Essential*

Setiap proses dalam suatu organisasi memberikan kontribusi terhadap pencapaian sasaran strategis organisasi. Proses penting adalah orang-orang yang yang berkaitan dengan proses tersebut.

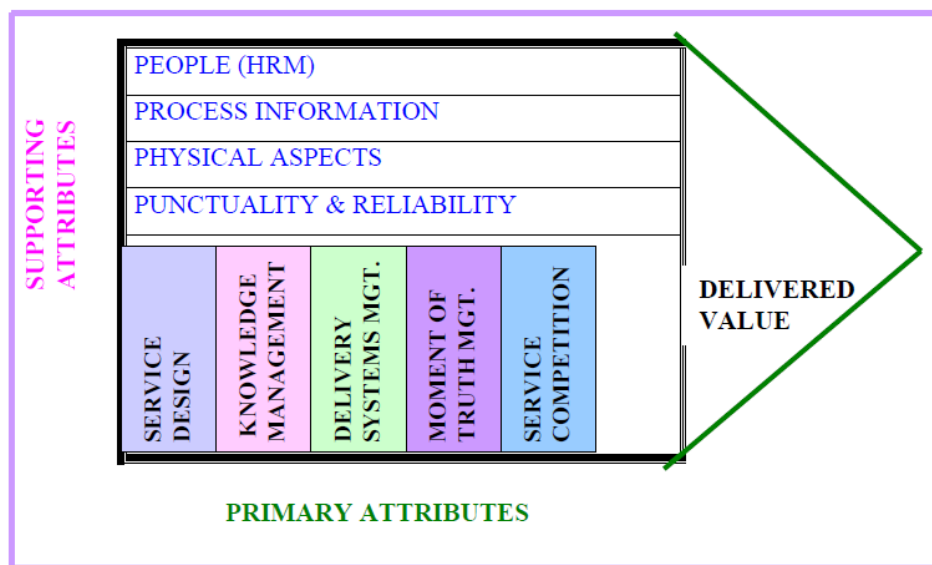
8. *Business*

Sebuah implementasi BPM harus memiliki dampak pada usaha dengan memberikan manfaat. Hal ini harus berfokus pada proses bisnis inti yang penting untuk aktivitas bisnis utama anda proses - proses yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi.

9. *Process*

Proses yang benar terdiri dari semua hal yang kita lakukan untuk memberikan seseorang yang peduli dengan apa yang mereka harapkan untuk menerima (Burlton, 2001:72). Hal ini meliputi proses *end-to-end*, dari pemicu asli untuk proses terhadap kepuasan *stakeholder* utama.

2.5 VALUE CHAIN FOR SERVICE



Gambar 2.4 Value chain pada jasa

Menurut Gabriel (2006) dalam buku yang berjudul "Value Chain for Services A new dimension of "Porter's Value Chain" memberikan kritik atas model value chain generik yang dikembangkan oleh Porter. Pada perusahaan jasa *inbound logistics* atau *outbound logistics* tidak akan ada secara nyata. Operasional dari sektor manufaktur jauh berbeda dengan perusahaan jasa dalam perusahaan manufaktur. Kegiatan operasional dilakukan terpisah dari pembeli atau



pelanggan. Sedangkan dalam perusahaan jasa, produksi dan konsumsi jasa dilakukan secara bersamaan. Infrastruktur yang dibutuhkan dalam perusahaan jasa juga berbeda dengan perusahaan manufaktur. Pada gambar 2.4 menjelaskan bahwa *value chain* dalam pemasaran jasa terdiri atas lima atribut utama dan empat atribut pendukung. (Gabriel, 2006):

2.5.1 Atribut Utama

1. *Service Design*

Pada atribut ini mendesain bentuk layanan sesuai dengan *value* yang ingin dibeli oleh pelanggan. Pada atribut ini perusahaan jasa keberhasilan diukur pada tingkat kualitas. Pada Atribut ini juga digunakan untuk memahami sifat dari target pasar dan seberapa sensitif pelanggan terhadap kualitas dibandingkan dengan harga.

Dalam setiap kasus, para desainer harus mempunyai inovatif dalam menemukan banyak pelanggan, karena di perusahaan jasa tidak ada bahan baku langsung. Aspek utama dalam mendesain sebuah layanan adalah ide, informasi, tempat, peristiwa, kepribadian, ekuitas merek, dll. Hal tersebut merupakan aspek utama yang harus diperhitungkan ketika merancang layanan produk. Sehingga desain harus diarahkan untuk meyakinkan pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2. *Knowledge Management*

Atribut ini menjelaskan tentang ketersediaan informasi bagi penyedia jasa mengenai kebutuhan pelanggan, dan pengetahuan pelanggan tentang bagaimana kebutuhan tersebut dapat dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa riset pasar akan selalu penting dan harus ada mekanisme umpan balik yang baik dalam rangka untuk memperbaiki kelemahan bagi penyedia layanan.

3. *Delivery System Management*

Delivery Systems Management, berhubungan dengan penyampaian jasa kepada pelanggan sehingga dapat dirasakan dan menghasilkan nilai bagi pelanggan.

4. *Moment Of Truth Management*

Atribut ini berhubungan dengan lama waktu (*real time*) ketika penyedia jasa bertemu dengan pelanggan.

5. *Service Competition Management*

Atribut ini berhubungan dengan kemampuan penyedia jasa untuk mengelola kualitas layanan agar dapat bersaing dengan penyedia jasa sejenis. Ini akan memacu penyedia layanan untuk menjadi inovatif dan tidak pernah

puas. Hal tersebut akan membuat penyedia layanan sensitif terhadap waktu dan pengelolaan kualitas layanan (Gabriel 2005).

2.5.2 Atribut pendukung

1. *People Of Human Resource*

Atribut ini mengacu pada karakteristik penyedia jasa (orang) yang melayani pelanggan. kemampuan penyedia jasa untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat menghasilkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut ini berhubungan dengan *atribut service design*.

2. *Process Information*

Atribut ini menjelaskan tentang keakuratan informasi yang dimiliki serta kemampuan penyedia jasa untuk membangun kepercayaan pelanggan atas informasi yang diberikan mengenai keseluruhan proses untuk menghasilkan jasa tersebut. Hal ini menunjukkan penyedia layanan harus mempunyai pengetahuan yang baik dalam layanan yang dihasilkan.

3. *Physical Aspect*

Atribut ini menjelaskan tentang bukti fisik atas jasa yang ditawarkan, misalnya dengan adanya pusat informasi yang tertata rapi dan bersih akan membuat pelanggan nyaman.

4. *Punctuality dan Reliability*

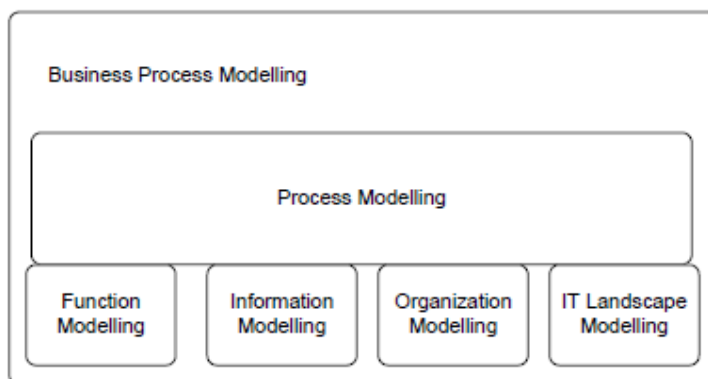
Atribut ini menjelaskan ketepatan waktu, konsistensi, dan jaminan kualitas atas jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa kepada pelanggan.

2.6 KONSEP ABSTRAKSI

Konsep abstraksi bertujuan untuk menangkap kompleksitas dalam manajemen proses bisnis. (Weske, 2007). Konsep Abstraksi memiliki dua pendekatan yakni abstraksi horizontal dan abstraksi vertikal. Penelitian menggunakan abstraksi vertikal untuk mengidentifikasi kompleksitas pada Bidang Pelayanan Perizinan Kota Malang. Abstraksi vertikal bertujuan untuk menyelidiki unit kerja yang sedang berlaku / dilakukan, informasi apa saja yang didapatkan dari organisasi tersebut, struktur organisasi dan teknologi informasi yang digunakan dalam melakukan pemodelan.

2.6.1 Abstraksi Vertikal

Abstraksi vertikal adalah konsep identifikasi pemodelan proses bisnis pada fungsi – fungsi yang dilakukan oleh unit kerja / organisasi tertentu (Weske, 2007).



Gambar 2.5 Model Abstraksi Vertikal

Pada Gambar 2.5 menjelaskan identifikasi dalam melakukan pemodelan pada proses bisnis. Tujuan dari identifikasi pemodelan fungsi adalah untuk menyelidiki unit kerja yang sedang berlaku / yang saat ini dilakukan, informasi apa saja yang didapatkan dari organisasi tersebut, struktur organisasi dan teknologi informasi yang digunakan dalam melakukan pemodelan proses bisnis.

a. Model Fungsional (*Function Modelling*)

Model fungsional bertujuan untuk menyelidiki unit kerja yang sedang berlaku dalam konteks proses bisnis. Spesifikasi pekerjaan dapat dilakukan pada tingkat fungsional yang ada pada organisasi tersebut.

b. Model Informasi (*Information Modelling*)

Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memahami proses bisnis saat ini sangat diperlukan agar proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu informasi mengenai sistem informasi yang digunakan menjadi aspek yang penting pada model ini.

c. Model Organisasi (*Organization Modelling*)

Model ini memaparkan tentang keterkaitan suatu organisasi dengan organisasi lain atau departemen satu dengan departemen lain dalam melakukan kegiatan proses bisnis.

d. Model Teknologi Informasi (*IT Landscape Modelling*)

Teknologi yang digunakan yang berhubungan dengan proses bisnis saat ini akan dijelaskan pada model ini. Model ini juga menjelaskan tentang pengolahan data pada sistem.

2.7 RACI CHART

2.7.1 Definisi RACI Chart

Menurut ITGI (2007) RACI Chart adalah sebuah matriks yang dapat menggambarkan peran dan tanggung jawab pemangku kepentingan yang berhubungan pada suatu pekerjaan. Pada RACI Chart terdapat parameter diantaranya *accountable*, *consulted*, dan *informed*. RACI chart bermanfaat membantu dalam mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pada pihak yang berkaitan pada sebuah proses. Selain itu dapat meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara para pekerja dalam sebuah pekerjaan.

2.7.2 Parameter RACI Chart

1. *Responsible* : Orang yang melakukan tugas atau pekerjaan. Pihak yang harus memastikan tugas tersebut berhasil dilaksanakan (pelaksana tugas).
2. *Accountable*: Orang pertama yang bertanggung jawab secara menyeluruh pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan dan orang yang berhak menyetujui atau menolak eksekusi dari sebuah aktivitas (penanggung jawab dan pengambil keputusan). biasanya hanya ada satu orang yang bertanggung jawab untuk setiap tugas.
3. *Consulted* : orang yang memberikan masukan, pendapat atau kontribusi, memberikan umpan balik , orang yang dimintai pendapat (penasehat).
4. *Informed* : Orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil keputusan yang diambil, orang yang bertanggung jawab atas tugas.

2.8 BUSSINESS PROCESS MODELLING NOTATION (BPMN)

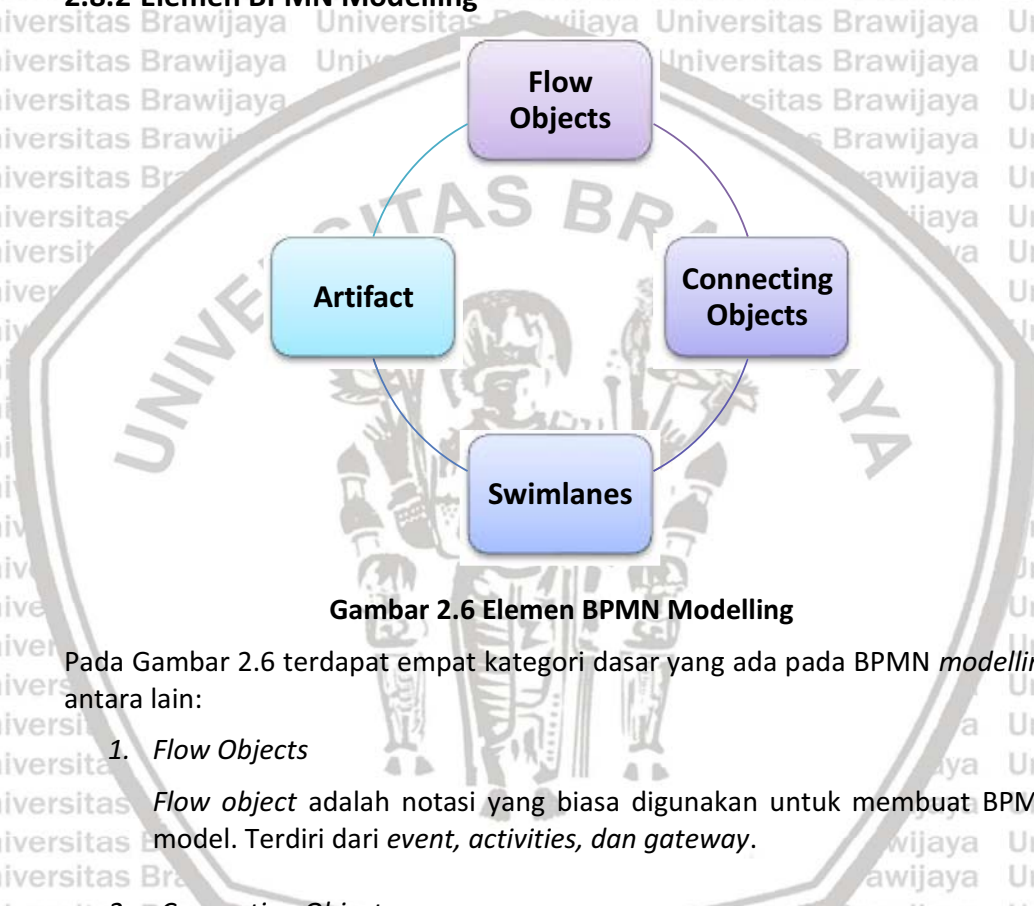
2.8.1 Tentang *Process Modelling Notation*

BPMN dikembangkan oleh konsorsium industry (BPMI.org) yaitu konstituen yang mewakili berbagai vendor alat BPM tetapi bukan sebagai pengguna akhir, mereka mengemukakan bahwa "*Business Process Modeling Notation* (BPMN) adalah bahasa standart untuk menggambarkan proses bisnis yang berfokus pada analisis level domain dan level tertinggi dari suatu desain sebuah sistem (BPMI.org, 2006). Terdapat beberapa pakar menyebutkan bahwa BPMN adalah Sebuah model proses bisnis terdiri dari serangkaian model kegiatan dan *constraint* antara model-model kegiatan (Weske, 2007). BPMN merupakan singkatan dari *Business Process Modelling Notation*, *Bussiness Process Modelling* yaitu suatu metodologi yang dikembangkan *Business Process Modelling Initiative* (BPMI) dalam memodelkan proses bisnis (Object Management Group, 2008).

Tujuan dari BPMN adalah menyediakan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis dan dapat dinyatakan secara visual dengan notasi yang umum (Owen and Raj, 2003).

BPMN bekerja secara mengelompok untuk mengembangkan dokumentasi spesifik yang membedakan BPMN terbagi dalam satu set elemen grafik inti dan memperdalam set yang terspesialisasi. BPMN terbentuk dalam sebuah notasi grafik yang menggambarkan logika serta langkah-langkah dalam suatu proses bisnis.

2.8.2 Elemen BPMN Modelling



Gambar 2.6 Elemen BPMN Modelling

Pada Gambar 2.6 terdapat empat kategori dasar yang ada pada BPMN modelling antara lain:

1. *Flow Objects*

Flow object adalah notasi yang biasa digunakan untuk membuat BPMN model. Terdiri dari *event, activities, dan gateway*.

2. *Connecting Objects*

Biasa digunakan untuk menghubungkan *flow object* melalui beberapa jenis *arrows*.

3. *Swimlanes*

Biasa digunakan kedalam beberapa aktivitas grup dengan kategori yang berbeda fungsional atau tanggung jawab / *responsibilities*. (berbeda aturan / berbeda departemen). *Swimlanes* dibagi menjadi dua objek yaitu *pool* dan *lane*.



4. *Artifacts*

Dapat dimasukkan kedalam model dimana model tersebut dianggap sesuai dalam rangka untuk menampilkan informasi lebih lanjut terkait seperti data yang diproses atau komentar – komentar lain.

2.8.3 Notasi BPMN

2.8.3.1 *Swimlanes*

Tabel 2.1 Notasi *swimlanes* (*Object Management Group,2011*)

Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
<i>Pool</i>		<i>Pool</i> merupakan sebuah yang berisi proses dari sebuah aktivitas. Dalam sebuah diagram proses bisnis, selalu terdapat minimal satu <i>pool</i> . <i>Pool</i> dapat merepresentasikan organisasi, <i>role</i> (peran) atau sistem
<i>Lane</i>		<i>Lane</i> merupakan sub-partisi dari sebuah <i>pool</i> . <i>Lane</i> akan membagi pool atau jalur lain dari sebuah hirarki dan digunakan untuk membedakan elemen berdasarkan peran internalnya, posisi, departemen, dan lain-lain

2.8.3.2 *Flow Object*

1. *Event*




Event dibagi menjadi dua, yaitu *event* berdasarkan kondisi dan *event* berdasarkan fungsi.

a. *Event* berdasarkan kondisi

Pada *event* berdasarkan kondisi memiliki tiga tipe, yakni *start event*, *intermediate event*, dan *end event*.








Tabel 2.2 Notasi event berdasarkan kondisi (Object Management Group, 2011)

Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
<i>Start event</i>		<i>Start event</i> mengindikasikan bahwa suatu proses akan dimulai. Tidak ada aliran proses yang terjadi sebelumnya.
<i>Intermediate event</i>		<i>Intermediate event</i> terjadi diantara <i>start event</i> dan <i>end event</i> . <i>Intermediate event</i> akan mempengaruhi aliran dari proses, tetapi tidak akan memulai atau mengakhiri proses tersebut secara langsung.
<i>End event</i>		notasi ini digunakan untuk mengidentifikasi berakhirnya suatu proses / aktivitas pada alur.

b. *Event* berdasarkan fungsi




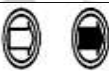




Selanjutnya dari tiga jenis *event* yang telah disebutkan berdasarkan kondisi, dapat disebutkan beberapa jenis lagi berdasarkan fungsionalnya. Untuk penjelasan dari masing-masing jenis *event* berdasarkan fungsinya dapat dilihat pada tabel 2.3

Tabel 2.3 Notasi event berdasarkan fungsi (Object Management Group,2011)

Nama Elemen	Notasi		Deskripsi
	Jenis	Notasi	
<i>Message event</i>	<i>Start</i>		Digunakan ketika sebuah pesan datang dari partisipan. <i>Event</i> ini memicu mulainya proses.
	<i>Throw dan Catch - intermediate</i>	 	<i>Catch message event</i> digunakan untuk menunggu sebuah pesan datang agar dapat melanjutkan proses. Sedangkan, <i>throw message event</i> digunakan untuk mengirimkan pesan kepada partisipan
	<i>End</i>		Notasi ini digunakan untuk mengidentifikasi bahwa pesan sudah terkirim ketika alur sudah berakhir.
<i>Timer event</i>	<i>Start</i>		<i>Event</i> ini digunakan ketika awal dari proses dimulai pada waktu yang telah ditentukan.







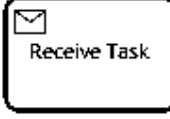

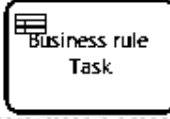

Tabel 2.3 Notasi event berdasarkan fungsi (lanjutan)

Nama Elemen	Notasi		Deskripsi
	Jenis	Notasi	
	Intermediate		Event ini digunakan untuk mengidentifikasi sebuah penundaan dalam alur proses.
Conditional event	Start		Event ini memulai jalannya proses jika hanya kondisi yang disertakan sesuai dengan keadaan.
	Intermediate		Event ini dilakukan ketika kondisi yang disertakan sesuai dengan keadaan.
Link event	Catch Throw dan - intermediate		Event ini digunakan untuk menghubungkan dua sesi dari sebuah proses alur.
Error event	Catch - Intermediate		Event ini digunakan untuk menanggapi sebuah error.
Signal event	Start		Digunakan untuk memulai jalannya proses jika sinyal yang diharapkan dari proses lain sudah datang.
	Catch dan Throw - intermediate		Event ini digunakan untuk mengirimkan atau menerima sinyal, baik di dalam maupun di luar proses.
	End		Event ini mengidentifikasi bahwa sinyal telah dikirim ketika alur proses sudah berakhir.

2. Activities

Pada Tabel 2.4 dapat dilihat penjelasan dari macam-macam notasi task.

Tabel 2.4 Notasi activity (Object Management Group, 2011)

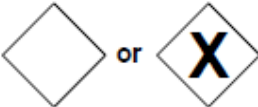




Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
Task		Task merupakan sebuah activity dasar yang ada dalam sebuah proses
User task		User task digunakan ketika task diselesaikan oleh pengguna dengan bantuan sistem dan terdapat interaksi.
Service task		task yang menggunakan semacam service, seperti yang disediakan perangkat lunak yang terotomatisasi atau web service.
Send task		merupakan representasi yang digunakan untuk mengirim pesan pada partisipan eksternal. Setelah pesan sampai pada tujuan, activity dianggap selesai.
Receive task		merupakan representasi yang digunakan untuk menunggu pesan yang datang dari partisipan eksternal. Setelah pesan diterima, activity dianggap selesai.
Manual task		merupakan representasi pekerjaan yang dilakukan manusia tanpa adanya campur tangan atau bantuan dari penggunaan perangkat lunak.
Business rule task		menyediakan mekanisme dimana sebuah proses dapat menyediakan input untuk sebuah aturan bisnis yang diinginkan dan mendapatkan output sesuai aturan di dalamnya.
Script task		dijalankan oleh pemroses proses bisnis (business process engine).



3. Gateway

Notasi *gateway* dengan penjelasan dapat dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Notasi *gateway* (Object Management Group,2011)

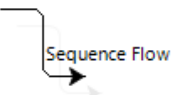


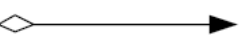

Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
<i>Exclusive gateway</i>		digunakan untuk membuat dua alur (salah satu adalah alur alternatif) di dalam proses, namun hanya satu yang dijalankan.
<i>Event based gateway</i>		<i>Gateway</i> ini merepresentasikan sebuah titik percabangan di dalam proses dimana alur alternatif terjadi berdasarkan <i>event</i> yang terjadi. Semua alur yang tidak sesuai dengan <i>event</i> yang terjadi, tidak akan menjadi valid.
<i>Parallel event based gateway</i>		Tidak seperti <i>event based gateway</i> , semua <i>event</i> yang ada pada konfigurasi <i>gateway</i> ini harus dijalankan untuk melanjutkan proses.
<i>Parallel gateway</i>		<i>gateway</i> ini digunakan untuk membuat alur alternatif tanpa memperhatikan kondisinya sama sekali. digunakan untuk menyatukan kembali alur-alur alternatif, menunggu semua yang datang dari alur agar dapat melanjutkan proses.
<i>Inclusive gateway</i>		<i>gateway</i> ini merepresentasikan titik percabangan dimana alur-alur alternatifnya dijalankan berdasarkan pernyataan kondisional yang didefinisikan. Semua alur dengan pernyataan yang bersifat benar, akan dijalankan.



2.8.3.3 Connecting Object

Tipe – tipe notasi *connecting object* dengan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 2.6.




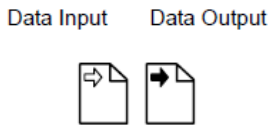

Tabel 2.6 Notasi *connecting object* (Object Management Group, 2011)

Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
<i>Sequence flow</i>		Sebuah <i>sequence flow</i> digunakan untuk menunjukkan urutan dari aktivitas yang terjadi dalam proses.
<i>Association flow</i>		Digunakan untuk mengasosiasikan informasi dan <i>artifact</i> dengan <i>flow object</i> .
<i>Message flow</i>		Digunakan untuk menunjukkan alur pesan antar dua entitas / pool yang disiapkan untuk mengirim atau menerima.
<i>Conditional flow</i>		Kondisi yang ditugaskan untuk mendefinisikan apakah aliran sedang digunakan atau tidak.
<i>Default flow</i>		Dipilih jika memilih kondisi mengevaluasi pada kondisi <i>false</i> .

2.8.3.4 Artifact

Tipe – tipe notasi *artifact* dengan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 2.7

Tabel 2.7 Notasi artifact (Object Management Group, 2011)

Nama Elemen	Notasi	Deskripsi
Group		<i>Group</i> merupakan sebuah mekanisme visual yang mengelompokkan sekumpulan elemen dalam proses dengan tujuan untuk dokumentasi atau kebutuhan analisis, tanpa mempengaruhi alur proses.
Annotation		<i>Annotation</i> merupakan sebuah mekanisme untuk menambahkan informasi tambahan untuk pembaca dari diagram proses bisnis. <i>Annotation</i> berhubungan langsung dengan elemen yang ingin dideskripsikan dengan informasi tambahan.
Data object		<i>Data</i> menyediakan informasi mengenai bagaimana dokumen, data, dan objek lainnya digunakan dan diperbarui selama proses berjalan.
Collection data object		merepresentasikan koleksi dari informasi (daftar pemesanan)
Data input dan output		<i>Data input</i> sebagai <i>input</i> eksternal untuk seluruh proses. Parameter masukan <i>Data output</i> hasil data untuk seluruh proses sesuai dengan <i>parameter</i> inputan.
Data store		<i>Data store</i> merepresentasikan tempat data disetorkan atau diakses pada proses yang digambarkan.

2.8.4 Bizagi

Bizagi BPMN Process Modeler adalah aplikasi *freeware* untuk grafis diagram, dokumen dan mensimulasikan proses dalam format standar yang dikenal sebagai *Business Process Modeling Notation* (BPMN). Hasil pemodelan pada bizagi dapat diekspor ke Word, PDF, Visio, Web atau SharePoint untuk dibagikan dan dikomunikasikan.

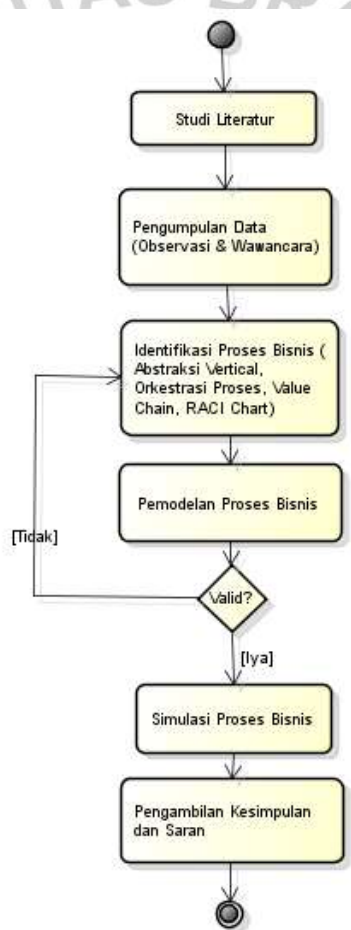


BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini.

Pada penelitian ini merupakan deskripsi kuantitatif-kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang pada penelitian ini berupa data rekomendasi data perbaikan (Sugiyono, 2013)

Penelitian dilakukan dalam beberapa tahap yang meliputi studi literatur, pengumpulan data yang berupa observasi wawancara, identifikasi proses bisnis, pemodelan proses bisnis, simulasi proses bisnis dan pengambilan kesimpulan serta saran. Berikut alur metodologi penelitian dilakukan yang dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Metode Penelitian



3.1 Studi Literatur

Dalam tahap studi literatur ini peneliti mempelajari mengenai semua dasar teori yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini. Studi literatur yang akan diambil adalah tentang analisis dan pemodelan proses bisnis bidang pelayanan menggunakan *bussiness process model and notation* (BPMN) yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang. Teori – teori pendukung dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, thesis, dan penelitian – penelitian sebelumnya yang berkorelasi dengan topik penelitian ini. Teori yang dipaparkan dalam studi literatur yaitu mengenai kajian pustaka yang sebelumnya sudah dibahas pada bab sebelumnya.

3.2 Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data ini didapatkan dengan melakukan penelitian secara langsung yang berada di bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang yang terkait dengan proses bisnis saat ini yang digunakan (*as-is*). Dalam pengumpulan data primer penulis melakukan wawancara dan observasi pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dengan mempelajari dan mengamati dokumen – dokumen yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang.

3.3 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi proses bisnis apa saja yang ada di bidang pelayanan perizinan. Identifikasi dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang terlibat pada poses bisnis yang bersangkutan. Pihak tersebut meliputi kesekretariatan, kepala bidang, tim teknis, petugas pemrosesan, petugas loket penerimaan, petugas loket retribusi, dan petugas loket pengambilan berkas. Hasil dari wawancara dan observasi dianalisa dengan menggunakan *value chain for service*, abstraksi vertikal, dan RACI *chart*.

3.4 Pemodelan Proses Bisnis

Tahap pemodelan proses bisnis penulis melakukan pemodelan proses bisnis yang digunakan saat ini (*as-is*) pada bidang pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang. Dalam memodelkan proses bisnis penulis menggunakan BPMN untuk memvisualisasikan proses bisnis (*as-is*) dengan Bizagi Modeler.

3.5 Simulasi Proses Bisnis

Pada tahap ini penulis melakukan simulasi pada model yang sudah dibuat pada Bizagi Modeler. Tujuan simulasi ini adalah untuk memastikan bahwa model yang dibuat sudah benar atau belum benar. Pada Simulasi ini terdapat beberapa tahapan yaitu proses *validation*, *time analysis* dan *resource analysis*.

3.6 Pengambilan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis memaparkan kesimpulan yang didapat setelah melakukan analisis dan pemodelan proses bisnis. Kesimpulan ini nantinya akan dijadikan bahan untuk rekomendasi proses bisnis kedepannya. Sedangkan saran berisi tentang kekurangan yang ditemui pada penelitian dan diharapkan dapat dijadikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 4 IDENTIFIKASI PROSES BISNIS

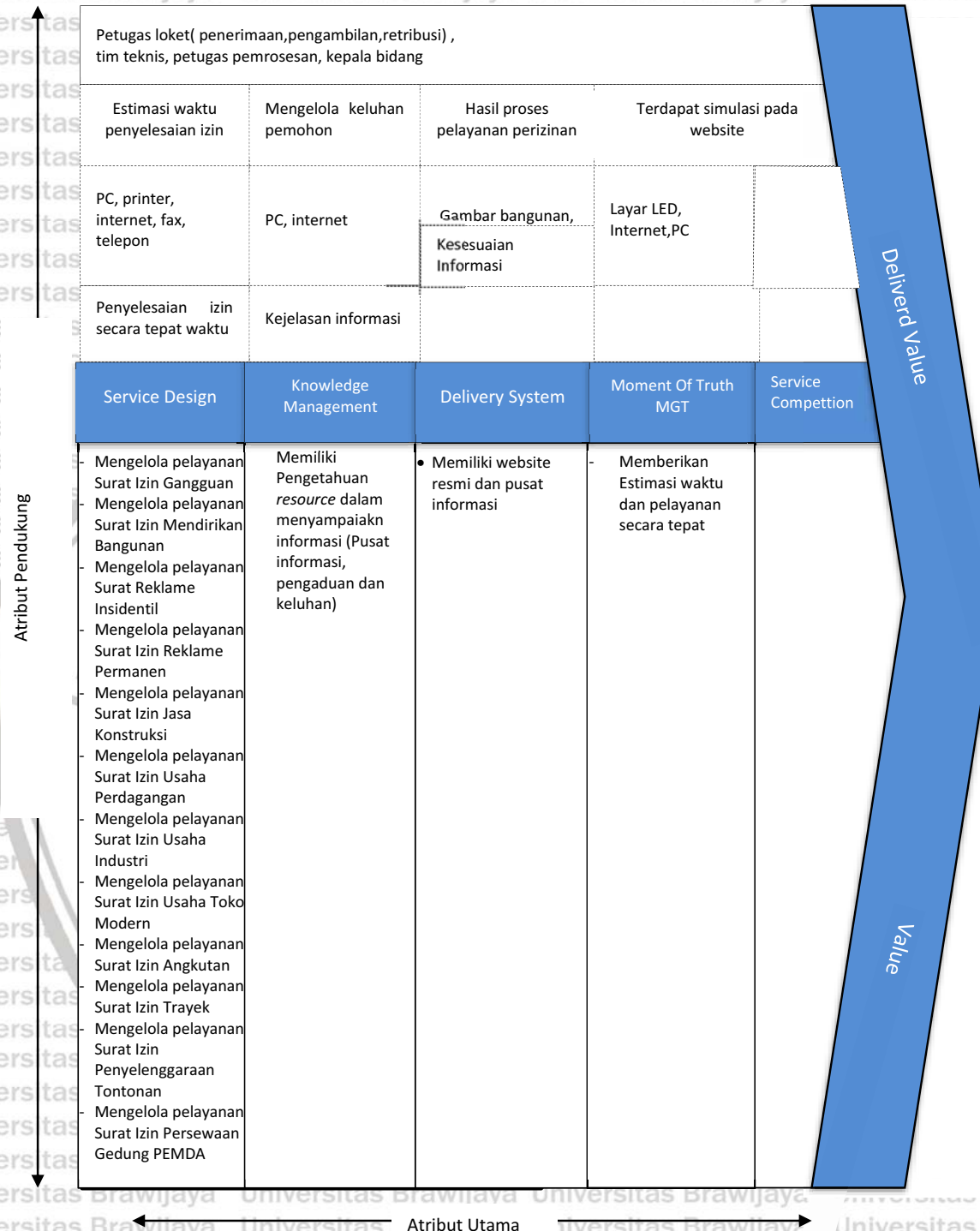
Pada bab ini akan membahas tentang identifikasi proses bisnis berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, dan studi berkas selama 1 bulan pada bidang pelayanan perizinan. Hal tersebut berguna untuk memberikan kemudahan dalam pemberian notasi dan pemodelan proses bisnis (*as-is*). Setelah mengetahui proses secara keseluruhan yang ada pada bidang pelayanan perizinan dan melakukan rekap hasil wawancara serta observasi yang sebelumnya telah dilakukan, penulis melakukan identifikasi proses bisnis dengan menggunakan beberapa pendekatan diantaranya *value chain for service*, konsep abstraksi vertikal, dan RACI chart. Hal tersebut dilakukan untuk pemodelan proses bisnis. Proses Bisnis yang dianalisa diantaranya izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin reklame insidentil, izin reklame permanen, izin jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, izin usaha industri, izin usaha toko modern, izin usaha angkutan, izin trayek, izin penyelenggaraan tontonan dan izin persewaan gedung PEMDA.

4.1 Hasil Wawancara dan Observasi

Hasil wawancara penulis terhadap responden yang berkaitan tentang proses bisnis terdapat pada lampiran A.

4.2 Analisis *Value Chain for Service*

Pada analisis ini akan diketahui kegiatan bisnis bidang pelayanan perizinan Kota Malang. Kegiatan bisnis ini dikategorikan menjadi dua aktivitas yaitu atribut utama dan atribut pendukung. Analisis ini didapatkan dengan cara wawancara dengan pihak bidang pelayanan perizinan. Penelitian menggunakan *analisis value chain for service* karena keluaran yang dihasilkan berupa jasa yang dapat dirasakan oleh pemohon pelayanan perizinan. Tujuan dari analisis *value chain for service* yaitu untuk mengetahui aktivitas utama pada bidang pelayanan perizinan. *Value chain for service* bermanfaat untuk mengetahui *competitive advantage* dari suatu organisasi.



Gambar 4.1 Analisis value chain for service pada bidang pelayanan perizinan

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa terdapat atribut utama dan atribut pendukung yang berjalan di dalam organisasi. Adapun rincian dari tiap aktivitas tersebut adalah sebagai berikut:



a. Atribut Utama

Yang menjadi atribut utama pada analisis *value chain* pada bidang pelayanan perizinan adalah sebagai berikut:

1. Service Design

a. Mengelola Pelayanan Perizinan

Pada bidang pelayanan perizinan yang bergerak di bidang jasa, proses pelayanan izin adalah atribut utama dalam bidang tersebut. Pelayanan izin yang diberikan diantaranya izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin reklame insidentil, izin reklame permanen, izin jasa konstruksi, surat izin usaha perdagangan, izin usaha industri, izin usaha toko modern, izin usaha angkutan, izin trayek, izin penyelenggaraan tontonan, izin persewaan gedung PEMDA. Pada izin yang tidak memerlukan survey pegawai yang digunakan sebanyak dua orang, sedangkan izin yang melibatkan tim teknis dan petugas pemrosesan sebanyak 3 orang. Pada setiap izin memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis estimasi waktu pada setiap izin di bidang pelayanan perizinan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Estimasi waktu dan SDM proses perizinan pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang (Peraturan Walikota 2016)

	Jenis Izin	Esimasi Waktu Penyelesaian	SDM	Keterangan
1	Izin gangguan	7 hari kerja	2 orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
2.	Izin mendirikan bangunan	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan perhitungan konstruksi : 8 hari kerja • Bangunan tidak dengan perhitungan konstruksi : 4 hari kerja • Bangunan yang sudah berdiri : 8 hari kerja 	2 orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
3.	Izin reklame insidentil	1 hari kerja	1 orang	Tidak terdapat survey dan tidak terdapat retribusi



Tabel 4.1 Estimasi waktu dan SDM proses perizinan pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang (lanjutan)

No	Jenis Izin	Estimasi Waktu Penyelesaian	SDM	Keterangan
4.	Izin reklame permanen	15 hari kerja	2 orang	Terdapat survey
5.	Izin usaha perdagangan	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis tidak terdapat retribusi
6.	Izin usaha industri	5 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
7	Izin usaha toko modern	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
8	Izin usaha angkutan	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
9	Izin trayek	7 hari kerja	2 Orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
10	Izin usaha Jasa konstruksi	5 hari kerja	2 Orang	Terdapat survey dan tidak terdapat retribusi
11	Izin penyelenggaraan tontonan	4 hari kerja	1 Orang	Tidak terdapat survey dan tidak terdapat retribusi
12	Izin persewaan gedung PEMDA	4 hari kerja	1 Orang	Tidak terdapat survey dan terdapat retribusi

Pada Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa setiap izin memiliki estimasi waktu dan *resource* yang berbeda. Waktu pelayanan yang disediakan oleh bidang pelayanan perizinan memiliki waktu yang sama yaitu pada pukul 08.00 – 16.00 WIB. Izin yang memerlukan survey memiliki waktu yang lebih lama dan membutuhkan *resource* yang lebih banyak dibandingkan izin yang tidak memerlukan survey. Hal tersebut menandakan bidang pelayanan perizinan memiliki kualitas yang kurang baik. Proses bisnis yang tidak membutuhkan survey hanya memiliki *resource* satu orang.



Hal tersebut dikarenakan penerimaan dan pemrosesan adalah satu petugas yang sama dengan melakukan tugas yang berbeda.

2. *Knowledge Management*

Bidang pelayanan perizinan memiliki standar pada pegawai yang dipekerjakan. Setiap Pegawai diwajibkan mengetahui tugas dan fungsi masing-masing dalam pekerjaannya, sehingga tidak ada kesalahan informasi dalam pelaksanaan pelayanan. Berikut adalah tugas dan fungsi secara umum pada setiap pegawai pada bidang pelayanan perizinan:

a. Pusat Informasi

Pusat informasi memiliki fungsi untuk memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dan akan menjawab segala pertanyaan yang diberikan oleh pengunjung.

b. Petugas Locket Penerimaan

Petugas loket penerimaan mempunyai fungsi menerima berkas persyaratan, mengecek berkas, dan berhak menolak berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan. Selain itu petugas loket penerimaan juga memberikan tanda terima berkas yang diberikan kepada pemohon untuk pengambilan surat izin.

c. Petugas Locket Retribusi

Petugas loket retribusi memberikan pelayanan dalam hal pembayaran retribusi kepada pemohon sesuai dengan hasil perhitungan retribusi dan memberikan tanda terima .

d. Petugas Locket Pengambilan

Pemohon dapat mengambil surat izin di loket pengambilan setelah pemohon membayar tagihan retribusi yang sudah ditetapkan dan menerima tanda terima dari petugas retribusi.

e. Seksi Pengaduan

Pemohon dapat melaporkan atau memberikan masukan kepada seksi pengaduan tentang pelayanan yang diberikan .

f. Tim Teknis

Tim teknis bertugas dalam melakukan survey di lapangan. Tim teknis terdiri dari 3 orang inti, yaitu 2 staff dari SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), dan 1 staf dari bidang pelayanan perizinan.

g. Petugas Pemrosesan

Petugas pemrosesan bertugas dalam hal perhitungan retribusi yang akan dibayarkan oleh pemohon dan memasukkan data-data dari berkas persyaratan ke dalam sistem.

Beberapa masalah yang sering muncul adalah kurang pemahannya pemohon terhadap tugas dan fungsi pegawai yang sudah ditetapkan. Misalnya pemohon bertanya kepada petugas loket dalam hal persyaratan walaupun sudah terdapat pusat informasi.

3. *Delivery System Management*

Bidang pelayanan perizinan adalah salah satu instansi pemerintahan yang ada di Kota Malang. Sehingga untuk mengurus segala perizinan yang ada di Kota Malang, masyarakat harus mengurus di bidang pelayanan perizinan. Bidang pelayanan perizinan menyediakan *website* sebagai pusat informasi. Sehingga masyarakat yang akan mengurus surat izin dapat mengakses dan melihat informasi yang sudah disediakan. Dengan adanya *website*, masyarakat dengan mudah mengetahui persyaratan apa saja dan alur yang ada di bidang pelayanan perizinan. Selain pada *website*, masyarakat juga dapat menanyakan langsung di pusat informasi yang sudah disediakan. Pada proses pengambilan surat izin sudah disediakan layar LED yang berisi tentang informasi nomor surat yang sudah terbit dengan menampilkan nomor registrasi dan nama pemohon. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan pemohon dalam pengecekan surat izin. Kadang kala surat izin belum selesai pada estimasi waktu yang sudah ditentukan karena terdapat hambatan – hambatan secara teknis. Nilai tambah lain yang dapat dirasakan adalah pemohon dapat menyampaikan keluhan kepada seksi pengaduan yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik.

Cara pendeliverian dalam pesan informasi, petugas loket akan memberikan informasi estimasi penyelesaian surat izin kepada pemohon dan petugas memberikan tanda terima sebagai bukti dalam pengambilan surat izin. Beberapa izin yang harus melibatkan survey juga memiliki tingkat keterlambatan yang lebih lama daripada proses izin yang tidak melibatkan survey. Karena dalam melakukan survey lapangan bidang pelayanan perizinan bersama tim SKPD dari dinas lain.

4. *Moment Of Truth Management*

Mekanisme yang diberikan pada bidang pelayanan perizinan sudah di atur pada Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Peraturan tersebut memuat tentang pasal-pasal penyelenggaraan dan tata cara perizinan, persyaratan setiap izin, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian dan retribusi izin. Hasil observasi penulis menunjukkan izin yang tidak melibatkan survey lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan izin yang melibatkan survey. Hal tersebut menunjukkan *moment of the truth* pada izin yang melibatkan survey lebih beresiko daripada izin yang melibatkan survey. Nilai yang dapat dirasakan oleh pemohon adalah ketika penerimaan berkas dan pengambilan berkas izin. Pemohon akan puas dengan izin yang sesuai dengan estimasi waktu yang sudah ditentukan begitu juga

sebaliknya pemohon akan kurang puas jika proses izin masih belum terselesaikan tepat pada waktu yang dijanjikan.

5. *Service Competition Management*

Bidang pelayanan perizinan tidak memiliki kompetitor dengan jasa yang sejenis. Hal tersebut dikarenakan bidang pelayanan perizinan adalah salah satu instansi pemerintah Kota Malang. Sehingga jasa yang ditawarkan tidak memiliki pesaing.

b. **Atribut Pendukung**

1. Manajemen Sumber Daya Manusia (*People*)

Sumber daya manusia pada bidang pelayanan perizinan meliputi petugas loket penerimaan, petugas loket pengambilan, petugas loket retribusi, tim teknis, petugas pemrosesan, dan kepala bidang.

2. Proses Informasi (*Process Information*)

Proses Informasi pada bidang pelayanan perizinan meliputi estimasi waktu penyelesaian izin, mengelola keluhan, hasil proses, dan terdapat simulasi retribusi pada website

3. Infrastruktur (*Physical Aspect*)

Infrastruktur yang ada pada bidang pelayanan perizinan meliputi PC (*personal computer*) internet, *fax*, telepon, gambar bangunan, ATK, kalkulator, layar LED.

4. Ketepatan waktu dan kehandalan (*Punctuality and Reliability*)

Kehandalan yang diberikan oleh bidang pelayanan perizinan kepada pemohon meliputi penyelesaian izin tepat waktu, kejelasan informasi, dan kesesuaian informasi.

Hasil keluaran dari analisis *value chain for service* berupa penjelasan tentang *service* atau layanan yang diberikan oleh bidang pelayanan perizinan. Layanan tersebut dipaparkan dalam atribut utama yaitu *service design*. Hasil dari pemaparan yang sudah diberikan akan digunakan sebagai masukan analisis abstraksi vertikal pada sub bab 4.3.

4.3 Konsep Abstraksi Vertikal

Analisis pada konsep abstraksi vertikal digunakan untuk menangkap kompleksitas dalam suatu proses bisnis. Analisis proses bisnis pada penelitian ini berfokus pada layanan perizinan yang ada di bidang perizinan Kota Malang. Masukan dari abstraksi vertikal yaitu hasil *analisis value chain for service* pada atribut *service design* yang telah dijelaskan pada sub bab 4.2.

4.3.1 Model Fungsional (*Function Modelling*)

Bidang pelayanan perizinan memiliki beberapa unit kerja yang meliputi unit kerja di bagian penerimaan berkas, bagian teknis, bagian proses, bagian retribusi, bagian pengambilan surat izin, bagian kesekretariatan, dan bagian pengambilan berkas / surat izin. Fungsi bagian / unit kerja pada bidang pelayanan perizinan sebagai berikut:

a. Unit Penerimaan Berkas

Unit penerimaan mempunyai fungsi menerima berkas persyaratan, mengecek berkas, dan berhak menolak berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan. Selain itu petugas loket penerimaan juga memberikan tanda terima berkas yang diberikan kepada pemohon untuk pengambilan surat izin.

b. Unit Retribusi

Petugas loket retribusi memberikan pelayanan dalam hal pembayaran retribusi kepada pemohon sesuai dengan hasil perhitungan retribusi dan memberikan tanda terima. Total retribusi didapatkan dari unit proses. Setelah unit proses menghitung retribusi, hasil dari hitungan tersebut akan diakses oleh unit retribusi untuk diinformasikan besaran biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon. Tanda terima yang dibuat unit retribusi nantinya sebagai tanda bukti pembayaran untuk diberikan kepada unit pengambilan berkas.

c. Unit Pengambilan Berkas

Pemohon dapat mengambil berkas surat izin di loket pengambilan setelah pemohon membayar tagihan retribusi yang sudah ditetapkan dan menerima tanda terima dari petugas retribusi. Pemohon memberikan tanda terima yang diberikan kepada unit retribusi sebagai tanda bukti bahwa pemohon telah melunasi biaya retribusi yang harus dibayarkan. Setelah pengecekan dan diverifikasi unit pengambilan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.

d. Unit Teknis

Unit Teknis bertugas dalam melakukan survey di lapangan. Tim teknis terdiri dari 3 orang inti, yaitu 2 staff dari SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), dan 1 staff dari bidang pelayanan perizinan.

e. Unit Proses

Unit Proses bertugas dalam hal perhitungan retribusi yang akan dibayarkan oleh pemohon dan memasukkan data-data dari pemohon ke dalam sistem. Hasil perhitungan dari unit proses dapat diakses oleh unit retribusi untuk melihat total retribusi yang akan dibayarkan oleh pemohon. Pegawai unit proses juga merangkap sebagai tim teknis pada unit teknis, sehingga permasalahan yang sering ditimbulkan yakni tertundanya pekerjaan jika terdapat berkas pelayanan yang baru datang.

f. Unit pengaduan

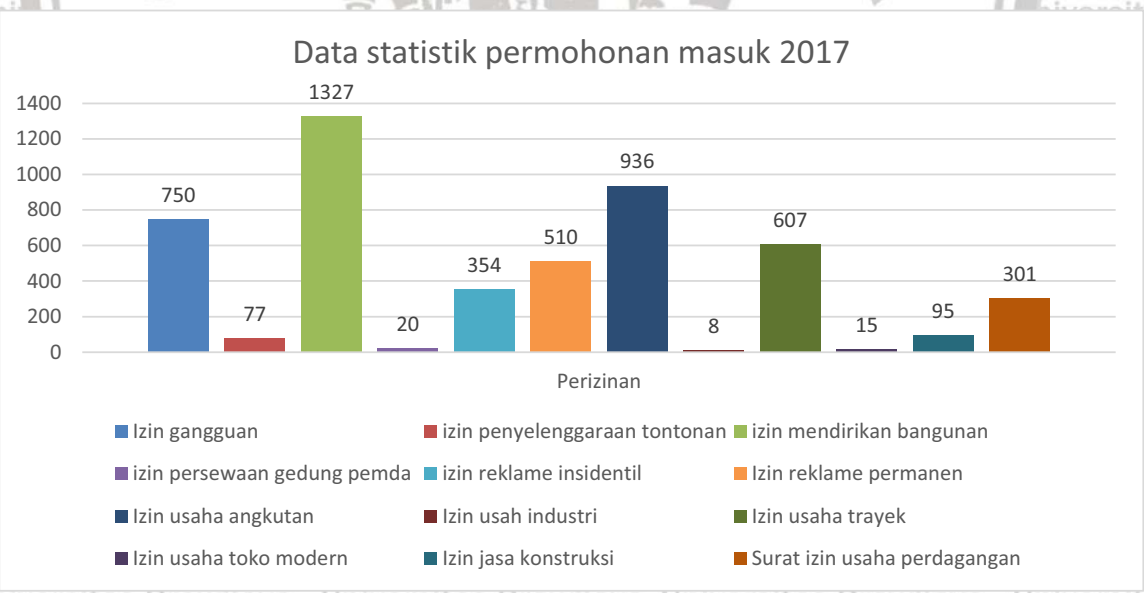
Unit pengaduan bertugas dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh pemohon. Pada unit ini semua pengaduan yang diterima akan ditampung dan akan dilaporkan kepada petugas yang berkaitan dengan keluhan / masalah yang dialami oleh pemohon. Jika keluhan tersebut tidak dapat diselesaikan oleh petugas yang berkaitan, keluhan akan diinformasikan kepada kepala bidang agar keluhan tersebut dapat terselesaikan. Jika bidang pelayanan perizinan tidak dapat menyelesaikannya, keluhan tersebut akan ditangani langsung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.3.2 Model Informasi (Information Modelling)

Setiap pegawai pada bidang pelayanan perizinan diwajibkan mempunyai pengetahuan tentang seluruh proses bisnis yang ada pada bidang pelayanan perizinan, sehingga tidak ada kesalahan informasi dalam pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut sudah diatur pada Peraturan Walikota Malang Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga pegawai dituntut untuk menyampaikan informasi secara jelas kepada pengunjung / pemohon .

4.3.2.1 Data Statistik permohonan izin masuk januari – april 2017

Data statistik dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4.2 Data Statistik Permohonan Izin Bulan Januari – April 2017

Pada Gambar 4.2 dipaparkan bahwa permohonan surat masuk terbanyak pada bulan januari – april 2017 adalah izin mendirikan bangunan pada warna hijau muda dan surat masuk yang tersedikit adalah izin usaha industri pada warna merah tua . Total permohonan surat izin yang masuk pada bulan januari – april 2017 ini sebanyak 5000 surat izin dengan total surat yang sudah terbit sebanyak 3934 surat, 1066 surat yang sedang diproses dan 12 surat yang ditolak.

4.3.2.2 Mekanisme pelayanan perizinan

Mekanisme pelayanan yang ada pada bidang pelayanan perizinan sudah diatur pada Peraturan Walikota nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang. Pemohon memberikan berkas persyaratan kepada petugas loket penerimaan. Setelah berkas lengkap dan lolos verifikasi pada loket penerimaan, pemohon akan diberikan nomor registrasi, tanda terima berkas. Tanda terima berupa informasi yang meliputi nomor register, nama pemohon, alamat pemohon, jenis izin, dan keterangan berkas yang sudah diberikan. Pemohon akan mendapatkan informasi tentang waktu pengambilan berkas sesuai dengan permohonan izin yang diajukan. Setelah waktu yang ditentukan tiba, pemohon dapat mendatangi *front office* untuk menanyakan apakah surat izin sudah terbit atau belum.

Pemohon dapat melihat melalui Layar LED untuk pengumuman informasi surat yang sudah terbit atau meminta bantuan kepada petugas *front office*. Setelah nomor surat pemohon sudah terbit, pemohon akan diarahkan ke loket retribusi jika izin yang diajukan terdapat tagihan retribusi, jika surat izin yang diajukan tidak ada biaya retribusi pemohon akan diarahkan ke loket pengambilan surat izin . Pada loket retribusi pemohon akan diberikan informasi mengenai biaya retribusi yang harus dibayarkan. Setelah pemohon membayar retribusi, pemohon akan diberikan tanda terima sebagai tanda bukti untuk mengambil surat izin kepada loket pengambilan berkas. Selain itu bidang pelayanan dan perizinan juga menyediakan papan informasi untuk kebijakan / berita terbaru pada perizinan.

Sesuai dengan Perwal Nomor 6 Tahun 2016, Mekanisme penerbitan pada bidang pelayanan perizinan Pemerintah Kota Malang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.2 Mekanisme penerbitan bidang pelayanan perizinan

No	Jenis Izin	Estimasi Waktu Penyelesaian	SDM	Keterangan
1.	Izin gangguan	7 hari kerja	2 orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
2.	Izin mendirikan bangunan	<ul style="list-style-type: none"> Dengan perhitungan konstruksi : 8 hari kerja Bangunan tidak dengan perhitungan konstruksi : 4 hari kerja Bangunan yang sudah berdiri : 8 hari kerja 	2 orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
3.	Izin reklame insidentil	1 hari kerja	1 orang	Tidak terdapat survey dan terdapat retribusi
4.	Izin reklame permanen	15 hari kerja	2 orang	Terdapat survey
5.	Izin usaha perdagangan	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
6.	Izin usaha industri	5 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
7.	Izin usaha toko modern	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi
8.	Izin usaha angkutan	7 hari kerja	1 Orang	Mebutuhkan rekomendasi tim teknis & tidak terdapat retribusi



Tabel 4.3 Mekanisme penerbitan bidang pelayanan perizinan (lanjutan)

No	Jenis Izin	Estimasi Waktu Penyelesaian	SDM	Keterangan
9.	Izin trayek	7 hari kerja	2 Orang	Terdapat survey dan terdapat retribusi
10.	Izin usaha jasa konstruksi	5 hari kerja	2 Orang	Terdapat survey dan tidak terdapat retribusi
11.	Izin penyelenggaraan tontonan	4 hari kerja	1 Orang	Tidak terdapat survey dan tidak terdapat retribusi
12.	Izin persewaan gedung PEMDA	4 hari kerja	1 Orang	Tidak terdapat survey dan terdapat retribusi

1. Mekanisme pelayanan yang terdapat survei dan retribusi

Pada Gambar 4.3 menjelaskan tentang mekanisme proses penerbitan surat izin yang terdapat survey dan biaya retribusi yang meliputi izin gangguan, izin mendirikan bangunan, dan izin trayek. Pada izin tersebut dibutuhkan survey lapangan. Tim teknis memeriksa keadaan yang sebenarnya dan akan mencocokkan data dengan keadaan lapangan. Ketiga izin tersebut juga dikenakan biaya retribusi dalam pemrosesannya sesuai dengan tingkat kerumitan bangunan dan luas bangunan.

Aktivitas – aktivitas yang terdapat pada pelayanan yang terdapat survey dan retribusi yaitu pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas. Pemohon dapat mengetahui dan mengunduh persyaratan melalui *website* resmi bidang pelayanan perizinan atau menemui langsung ke *front office*. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap, petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.



Data yang sudah diinputkan akan diterima oleh kepala bidang dan kepala bidang akan melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan. Setelah mendapatkan konfirmasi dari tim teknis, survey lapangan dilakukan. Pada saat survey lapangan tim teknis akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diajukan dengan kondisi nyata. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan. Setelah survey dilakukan, petugas pemrosesan akan menginputkan data sesuai hasil survey dan akan melakukan perhitungan retribusi yang nantinya akan dibayarkan oleh pemohon. Setelah perhitungan selesai petugas pemrosesan mencetak lembar kerja perhitungan retribusi dan akan diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi.

Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan. Setelah berkas disetujui, pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Sekretariat juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.

Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon akan melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan. Pemohon dapat mengetahui besaran biaya yang diberikan sebelum jatuh tempo dengan melakukan simulasi yang terdapat pada *website* resmi bidang pelayanan perizinan. Hal tersebut akan memudahkan pemohon dalam proses pembayaran. Setelah pemohon membayar tagihan retribusi pada loket retribusi, petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK (Surat Keputusan) izin. Kemudian pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas retribusi. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.

2. Mekanisme pelayanan yang membutuhkan rekomendasi tim teknis

Pada Gambar 4.4 menjelaskan mekanisme pelayanan yang membutuhkan rekomendasi tim teknis. Proses ini terdapat pada izin usaha industri, izin usaha perdagangan, izin angkutan umum, dan izin usaha toko *modern*. Hal tersebut karena dalam pengurusan izin tersebut harus melakukan izin sebelumnya, yakni izin gangguan dan izin mendirikan bangunan. Pemohon tidak dapat melakukan izin yang membutuhkan rekomendasi tim teknis jika belum mengurus izin gangguan, izin mendirikan bangunan dan izin trayek dikarenakan izin tersebut adalah salah satu persyaratan dalam mengurus izin yang membutuhkan rekomendasi dari tim teknis. Proses tersebut memiliki korelasi dengan izin lain. Berikut adalah izin yang memiliki keterkaitan dengan izin lain:

- a) Izin usaha perdagangan (SIUP) : sudah melakukan izin usaha mendirikan bangunan (IMB) dan izin gangguan (HO)
- b) Izin usaha industri : sudah melakukan izin usaha mendirikan bangunan (IMB) dan izin gangguan (HO)
- c) Izin usaha toko *modern* : sudah melakukan izin usaha mendirikan bangunan (IMB) dan izin gangguan (HO)
- d) Izin angkutan umum : sudah melakukan izin trayek.

Aktivitas – aktivitas yang terdapat pada pelayanan membutuhkan rekomendasi dari tim teknis yaitu pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas. Pemohon dapat mengetahui dan mengunduh persyaratan melalui *website* resmi bidang pelayanan perizinan atau menemui langsung ke *front office*. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan dan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis. Kemudian tim teknis yang sebelumnya melakukan survey akan melakukan konfirmasi keputusan izin. Jika keputusan izin diterima, tim teknis akan mencetak keputusan izin dan menandatangani keputusan izin tersebut. Jika izin ditolak tim teknis akan melaporkan berita acara penolakan.

Keputusan izin tersebut nantinya akan diserahkan kepada kepala bidang. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan. Setelah berkas disetujui pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Kesekretariatan juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.

Kemudian pemohon menuju loket pengambilan pada tanggal yang sudah ditentukan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan petugas loket penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.

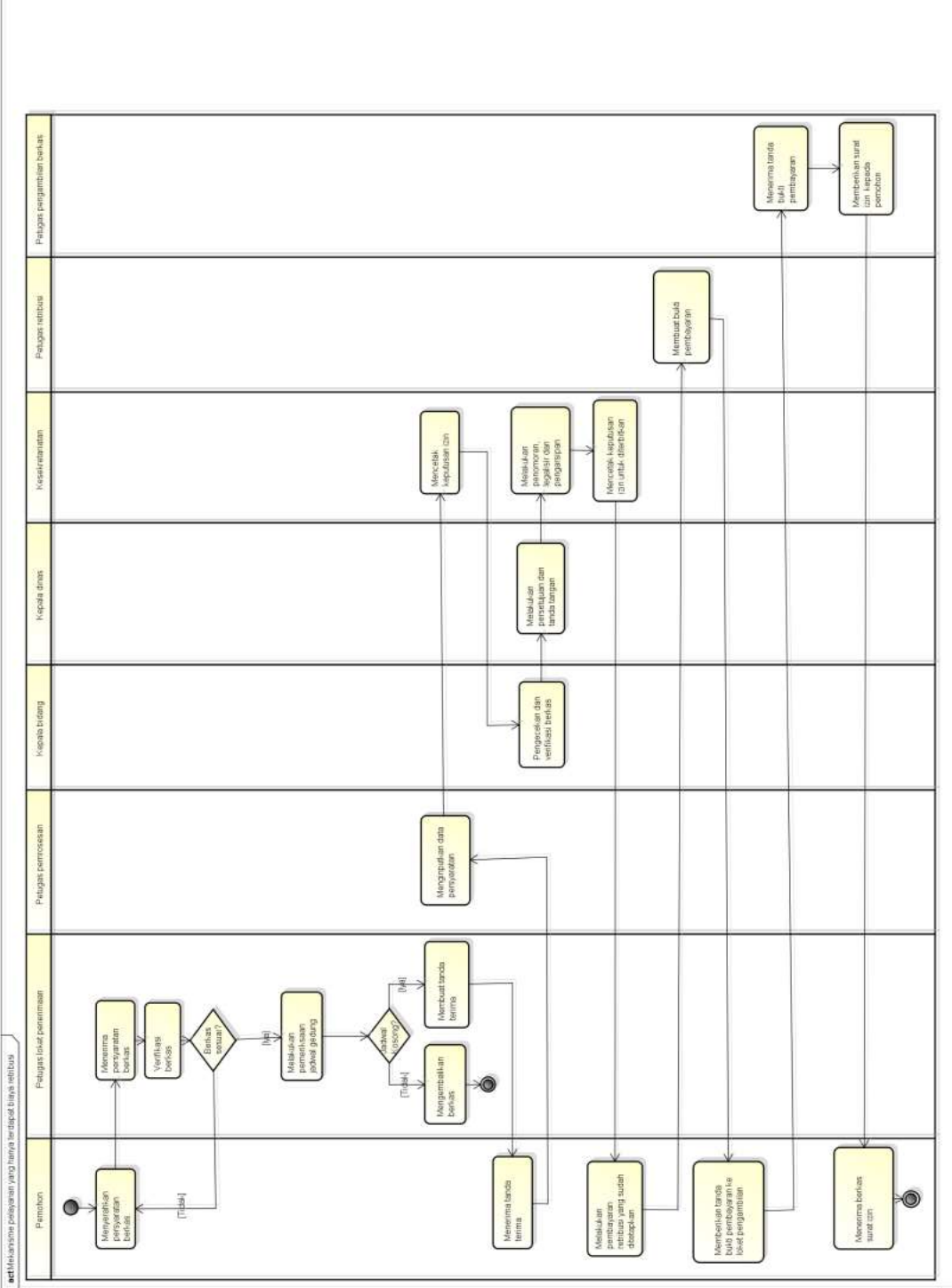


3. Mekanisme pelayanan izin yang hanya terdapat biaya retribusi.

Pada Gambar 4.5 menjelaskan tentang mekanisme pelayanan izin yang hanya terdapat biaya retribusi. Proses ini tidak membutuhkan survey yang dilakukan tim teknis ataupun rekomendasi dari tim teknis. Izin tersebut yaitu izin persewaan gedung PEMDA.

Aktivitas – aktivitas yang terdapat pada pelayanan yang hanya terdapat biaya retribusi yaitu pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas. Pemohon dapat mengetahui dan mengunduh persyaratan melalui *website* resmi bidang pelayanan perizinan atau menemui langsung ke *front office*. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Kemudian petugas loket akan memeriksa jadwal gedung sesuai dengan permintaan pemohon. Jika jadwal yang diinginkan pemohon sudah dijadwal pada pemohon lainnya, petugas loket akan mengembalikan berkas tersebut. Sedangkan jika tanggal yang diinginkan kosong dan tidak ada yang menggunakan gedung tersebut petugas loket akan membuat tanda terima dengan nomor registrasi dan informasi yang terkait. Setelah itu petugas pemrosesan menginputkan data persyaratan pemohon dan mencetak keputusan izin yang akan diserahkan kepada kepala bidang. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan. Setelah berkas disetujui, pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.

Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Kesekretariatan juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan, pemohon akan melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan. Setelah pemohon membayar tagihan retribusi pada loket retribusi, petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK izin. Kemudian pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti pembayaran. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



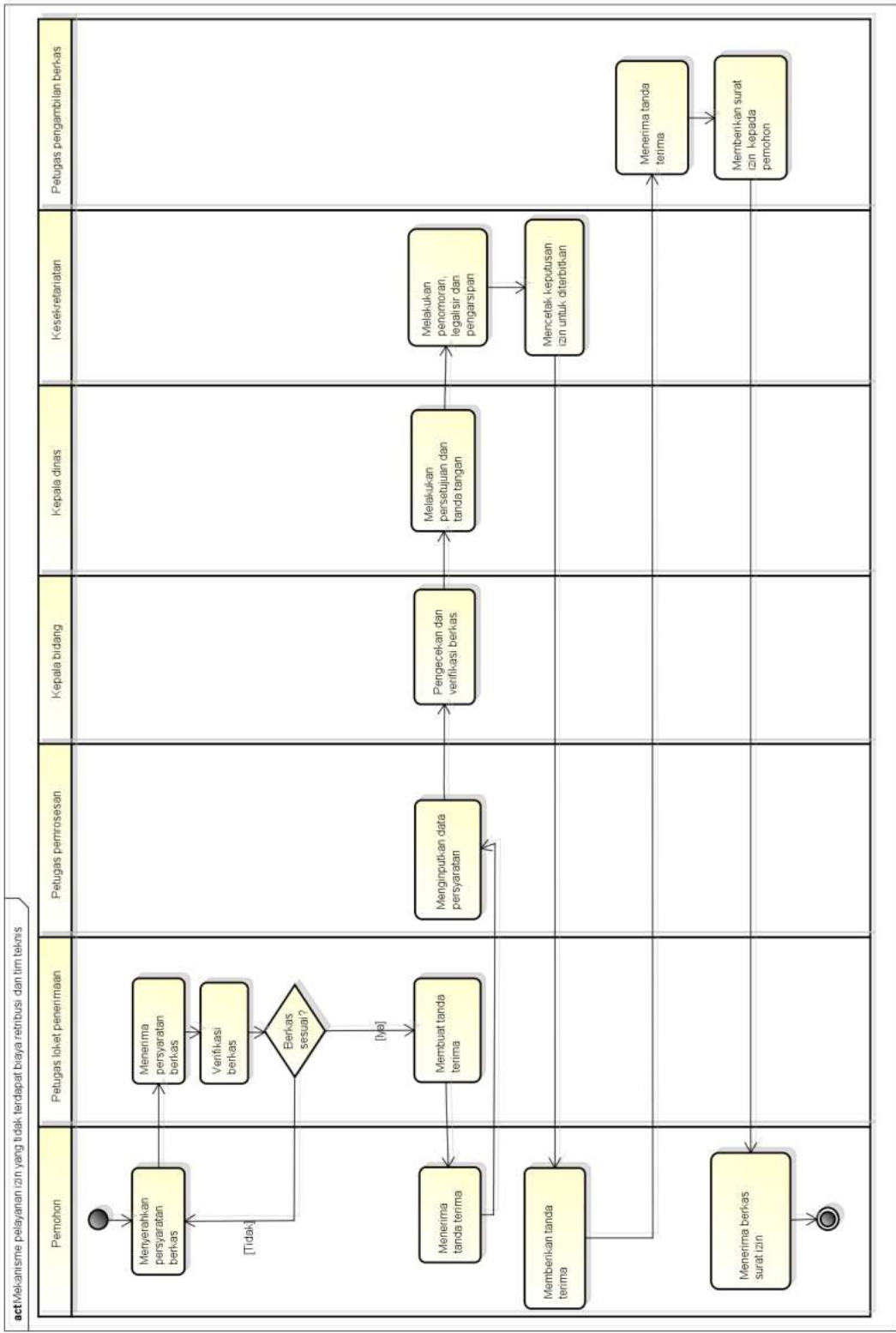
Gambar 4.5 Mekanisme pelayanan izin yang hanya terdapat retribusi

4. Mekanisme pelayanan izin yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey

Pada Gambar 4.6 menjelaskan tentang mekanisme pelayanan izin yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey. Izin tersebut meliputi izin penyelenggaraan tontonan dan izin reklame insidental. Hal tersebut karena beberapa proses izin ada yang berkaitan dengan izin lain dan pembayaran dilakukan pada dinas lain..

Aktivitas – aktivitas yang terdapat pada pelayanan yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey yaitu pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas. Pemohon dapat mengetahui dan mengunduh persyaratan melalui *website* resmi bidang pelayanan perizinan atau menemui langsung ke *front office*. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Setelah itu petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan pemohon dan mencetak keputusan izin yang akan diserahkan kepada kepala bidang. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan. Setelah berkas disetujui pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.

Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Kesekretariatan juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon akan melakukan pengambilan ke loket pengambilan dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



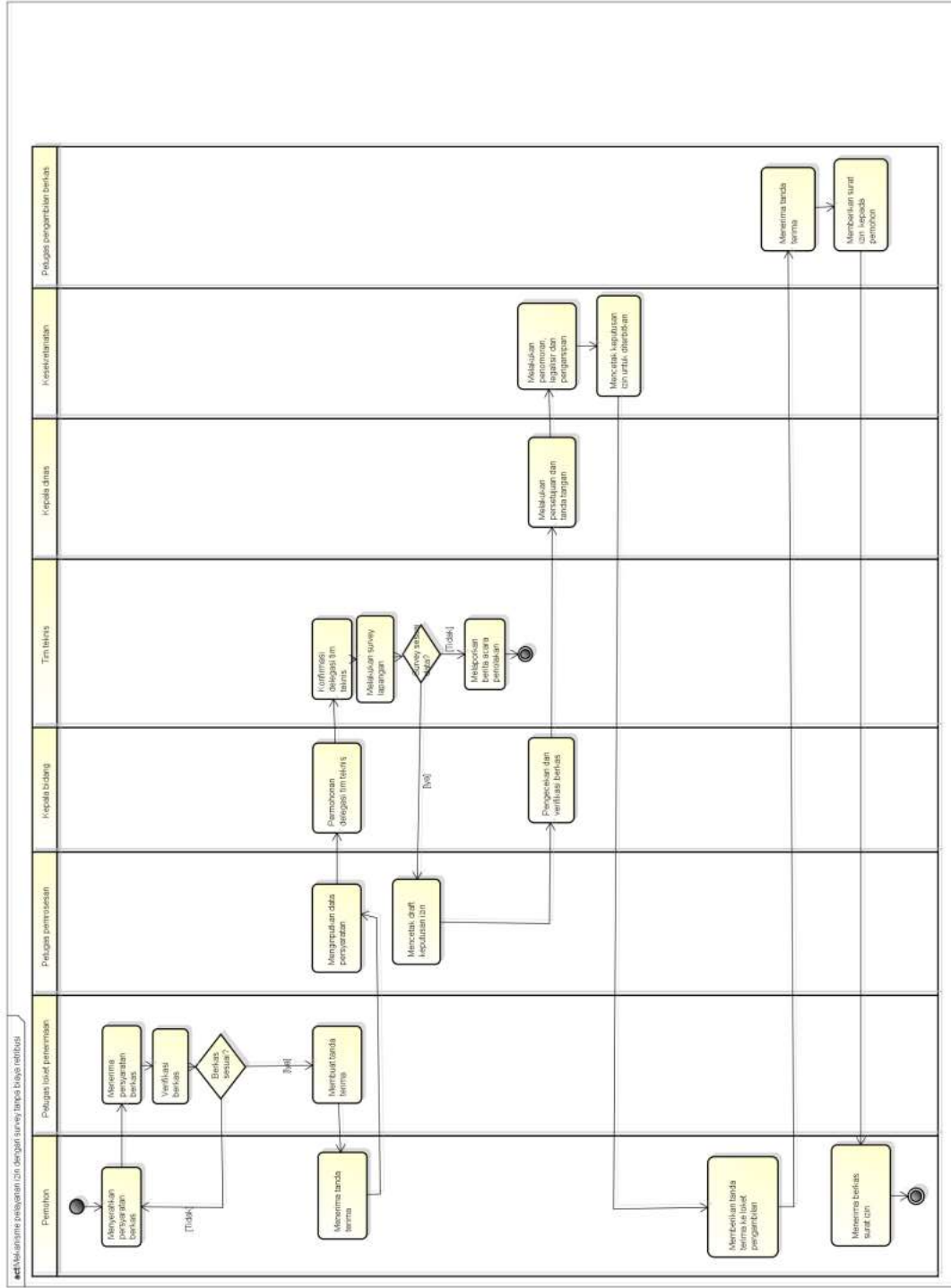
Gambar 4.6 Mekanisme pelayanan izin yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey

5. Mekanisme pelayanan izin dengan survey tanpa biaya retribusi

Pada Gambar 4.7 menjelaskan tentang mekanisme pelayanan izin yang terdapat survey tanpa biaya retribusi. Izin tersebut yaitu izin reklame permanen dan izin usaha jasa konstruksi. Hal tersebut karena pada izin jasa konstruksi dan izin reklame permanen survey yang dilakukan hanya pengecekan tempat saja dan tidak melakukan perhitungan lebih lanjut, sedangkan izin reklame permanen pembayaran pajak dilakukan pada dinas pendapatan daerah.

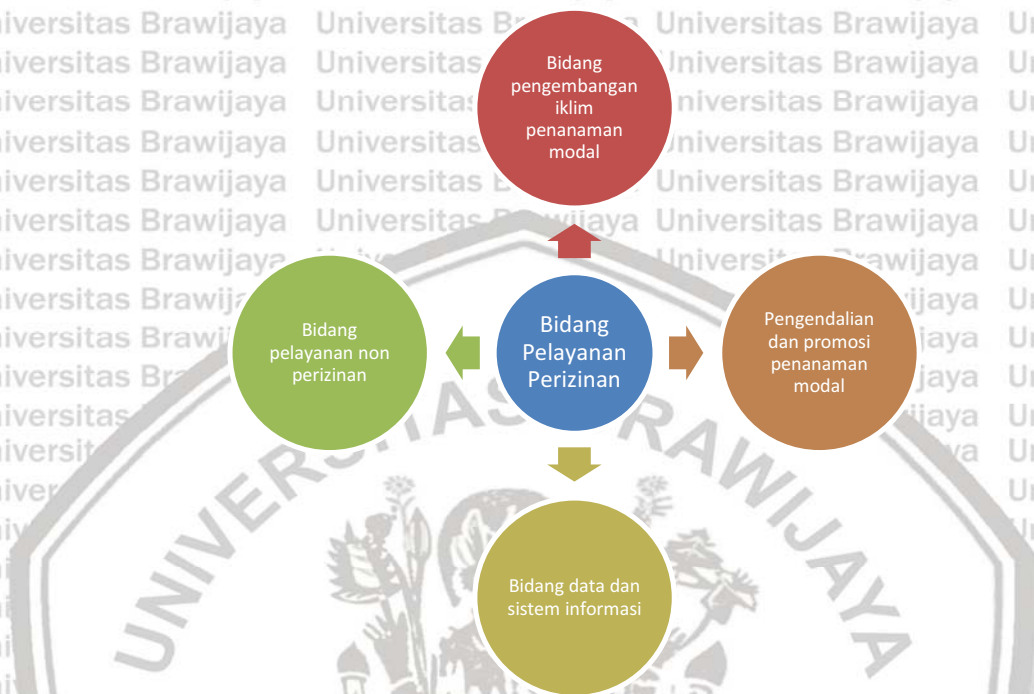
Aktivitas – aktivitas yang terdapat pada pelayanan yang terdapat survey tanpa biaya retribusi yaitu pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas. Pemohon dapat mengetahui dan mengunduh persyaratan melalui *website* resmi bidang pelayanan perizinan atau menemui langsung ke *front office*. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.

Data yang sudah diinputkan akan diterima oleh kepala bidang dan kepala bidang akan melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan. Setelah mendapatkan konfirmasi dari tim teknis, survey lapangan dilakukan. Pada saat survey lapangan tim teknis akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diajukan dengan kondisi nyata. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan. Setelah survey dilakukan, tim teknis mencetak *draft* keputusan izin. *Draft* keputusan tersebut kemudian diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan. Setelah berkas disetujui, pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Sekretariat juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon akan menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



Gambar 4.7 Mekanisme pelayanan yang terdapat survey tanpa biaya retribusi

4.3.3 Model Organisasi (*Organization Modelling*)



Gambar 4.8 *Organizational model* pelayanan perizinan

Bidang pelayanan perizinan memiliki hubungan dengan bidang lain yakni pada bidang data dan informasi, bidang pelayanan non perizinan , bidang pengendalian dan promosi penanaman modal dan bidang pengembangan iklim penanaman modal. Hal tersebut dikarenakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan izin usaha dan penanaman modal harus melalui bidang pelayanan perizinan untuk proses izin. sedangkan hubungan antara bidang data informasi yaitu seluruh data dan informasi perizinan akan diolah pada bidang data dan informasi. Bidang pelayanan perizinan adalah bidang dasar dan saling berkaitan dengan bidang lain, sehingga semua proses yang ada di bidang lain pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Malang harus melewati bidang pelayanan perizinan dalam proses izinnya.

Pada bidang pelayanan perizinan terdapat unit-unit dibawahnya yakni unit penerimaan berkas, unit proses, unit teknis, unit retribusi dan unit pengambilan berkas. Dalam satu unit hanya berisi satu pegawai dalam kegiatannya.

4.3.4 Model Teknologi Informasi (*IT Landscape Modelling*)

Infrastruktur dalam penggunaan teknologi informasi yang digunakan bidang pelayanan perizinan sudah memenuhi standar. semua transaksi menggunakan internet dan teknologi pendukung seperti layar LED untuk menampilkan surat tugas yang sudah terbit memiliki dampak yang bermanfaat bagi pemohon. Dengan adanya teknologi tersebut pemohon akan mudah mengetahui apakah izin surat yang diajukan sudah terselesaikan atau belum. Pengolahan data dan informasi yang ada menggunakan SIM (Sistem Informasi Manajemen) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Malang melalui situs *website* dan hanya beberapa pegawai yang memiliki wewenang dalam pengaksesannya. Sehingga keamanan pada sistem dapat terjaga.

Data didapatkan dari berkas persyaratan yang diterima dari unit penerimaan. Kemudian data tersebut akan diterima oleh petugas pemrosesan untuk dilakukan pemrosesan secara lanjut. Data pemohon yang berdomisii Kota Malang akan berkorelasi dengan data yang ada pada Dinas Kependudukan Kota Malang sehingga memudahkan dalam proses input data yang berhubungan dengan data pada KTP. Bidang pelayanan perizinan mempunyai dua jenis duplikat data yakni data yang disimpan pada sistem dan data fisik yang disimpan di gudang data. Sehingga jika terdapat kehilangan data atau kerusakan sistem, bidang pelayanan perizinan masih mempunyai salinan data dari data fisik. Pemaparan penggunaan teknologi informasi ini berdasarkan wawancara pada lampiran A

1. *Website Resmi Bidang Pelayanan Perizinan*

a. Deskripsi

Website bidang pelayanan perizinan adalah *website* resmi yang dikelola langsung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Website ini disediakan untuk memberikan informasi / memberikan layanan secara *online* kepada masyarakat Kota Malang dalam melakukan perizinan sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk memantau proses izin yang sedang diajukan atau mencari informasi tentang perizinan yang ada di Kota Malang. Masyarakat Kota Malang dapat mengakses secara bebas mengenai informasi-informasi terkait perizinan. Masyarakat yang sedang mengajukan izin juga dapat memonitor / memantau sejauh mana proses izin yang sedang diajukan dengan menginputkan nomor *register* yang sudah diterima.

b. Tujuan

Adapun tujuan dengan adanya *website* resmi pelayanan perizinan ini adalah dapat memberikan informasi dan memberikan pelayanan secara *online* kepada seluruh masyarakat di Kota Malang.

c. Relevansi Proses Bisnis

Relevansi proses bisnis bidang pelayanan perizinan dengan SIM yaitu :

- a. Proses bisnis izin gangguan.
- b. Proses bisnis penyelenggaraan tontonan
- c. Proses bisnis mendirikan bangunan
- d. Proses bisnis persewaan gedung PEMDA
- e. Proses bisnis reklame insidentil.
- f. Proses bisnis reklame permanen.
- g. Proses bisnis izin angkutan.
- h. Proses bisnis izin usaha industri.
- i. Proses bisnis izin usaha trayek.
- j. Proses izin usaha toko modern.
- k. Proses izin usaha jasa konstruksi.
- l. Proses bisnis izin usaha perdagangan

d. Tampilan *Website* Bidang pelayanan perizinan

Berikut adalah tampilan *website* dari bidang pelayanan perizinan Pemerintah Kota Malang :



Gambar 4.9 Halaman utama *website*

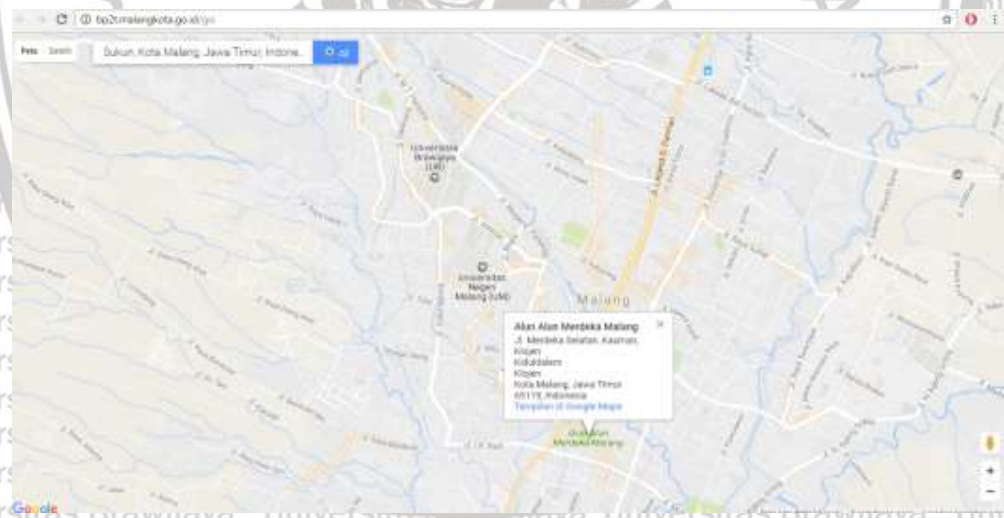
Pada Gambar 4.9 menampilkan halaman yang pertama kali muncul setelah mengakses <http://bp2t.malangkota.go.id> . Terdapat beberapa menu cepat yaitu menu layanan perizinan, mekanisme, persyaratan, data dan statistik, simulasi, pengaduan, video profil, dan monitoring berkas. Tampilan tersebut bertujuan untuk mempermudah mengakses menemukan layanan yang dibutuhkan pada *website* tersebut. Pada halaman utama juga terdapat *link* yang merujuk pada tampilan *website* bidang pelayanan perizinan.





Gambar 4.10 Beranda website Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Malang

Pada Gambar 4.10 menampilkan beranda website resmi pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang. Pada halaman utama terdapat beberapa pelayanan yang disediakan oleh bidang pelayanan perizinan dalam bentuk online yang meliputi layanan perizinan online, peta perizinan, konfirmasi pembayaran, layanan pengaduan, regulasi, standar biaya pelayanan, monitoring perizinan, dan simulasi (untuk HO dan IMB)



Gambar 4.11 Peta perizinan

Pada Gambar 4.11 adalah tampilan peta perizinan. Pemohon dapat melihat alamat izin yang diproses setelah melakukan log in pada website perizinan.



Gambar 4.12 Form pengaduan

No	Nama	Pengaduan	Balasan	Tanggal
1	Dandi:12a122	221 raja sebelum di kasutan 1		2017-04-15 00:34:01
2	setari	pin belum terbit	angga ditribkan	2018-12-23 18:19:32

Gambar 4.13 Data pengaduan

Pada Gambar 4.12 adalah tampilan form pengaduan jika pemohon memiliki keluhan dan merasakan pelayanan yang kurang maksimal terkait pelayanan perizinan dan pada gambar adalah daftar pemohon yang melakukan pengaduan. Pemohon dapat menyampaikan keluhan – keluhan yang dialami dan mengisi form yang sudah disediakan bidang pelayanan perizinan pada *website* dengan mengisi nama, alamat lengkap, *email*, telepon, tanggal, isi pesan, dan *upload* bukti. Tanggapan pengaduan nantinya akan dikirim oleh unit pengaduan pada *email* yang tertera pada form pengaduan dan akan ditampilkan pada data pengaduan sehingga pemohon lain juga dapat melihat pengaduan apa saja yang sering terjadi pada bidang pelayanan perizinan. Sedangkan pada Gambar 4.13 merupakan tampilan daftar pemohon yang melakukan *komplain*.





Gambar 4.14 Regulasi pelayanan perizinan

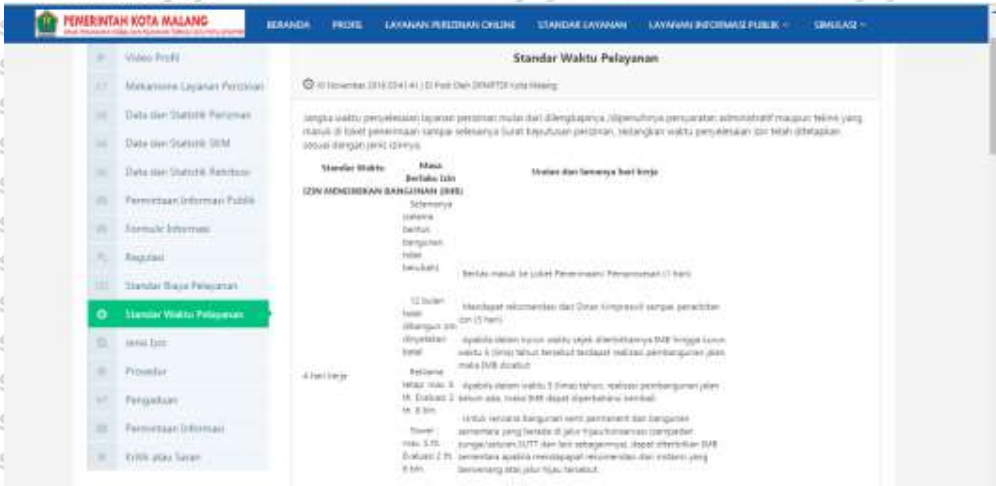
Pada Gambar 4.14 merupakan halaman menu regulasi pelayanan pemohon dapat mengetahui informasi tentang regulasi – regulasi perizinan yang dapat diunduh pada link yang sudah disediakan.



Gambar 4.15 Standar biaya pelayanan

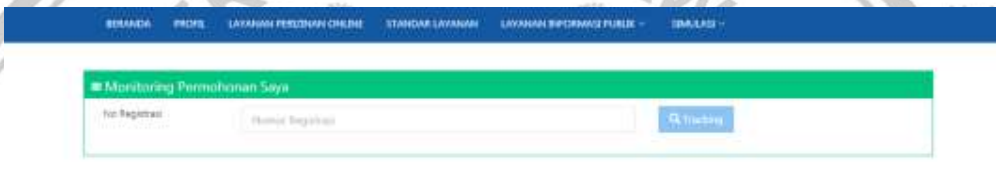
Gambar 4.15 menunjukkan tampilan menu standar biaya pelayanan. Standar biaya pelayanan sudah diatur pada peraturan daerah. Sehingga jika pemohon ingin mengetahui informasi tersebut, pemohon dapat mencari informasi melalui internet dengan nomor yang sudah tertera.





Gambar 4.16 Standar waktu pelayanan

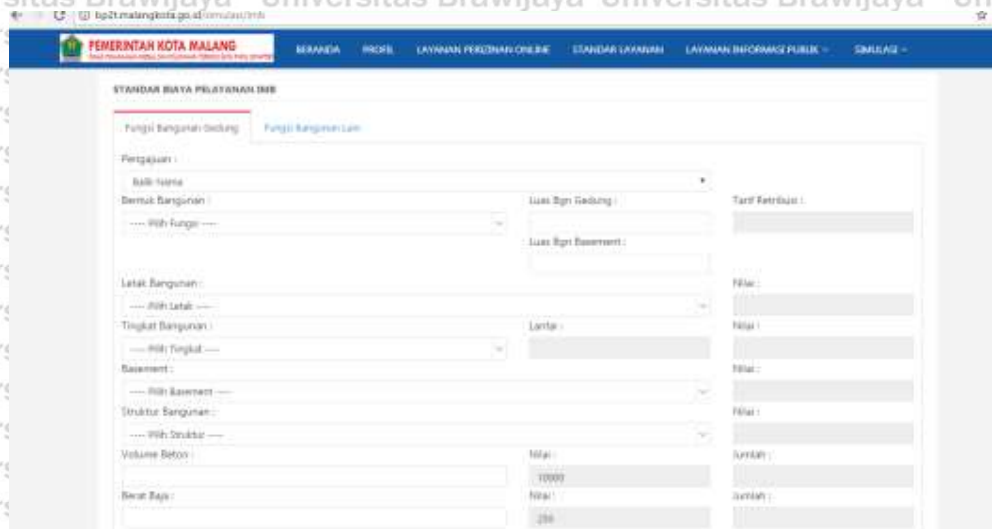
Gambar 4.16 merupakan tampilan informasi tentang standar waktu pelayanan perizinan yang ada pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang.



Gambar 4.17 Monitoring permohonan

Gambar 4.17 merupakan tampilan untuk layanan monitoring perizinan. Pemohon dapat melakukan monitoring dengan menginputkan nomor register yang sudah ada pada tanda terima.





Gambar 4.18 Simulasi

Gambar 4.18 merupakan tampilan simulasi dalam perizinan izin gangguan dan izin mendirikan bangunan. Hal tersebut karena pada kedua izin tersebut besaran biaya retribusi tergantung kondisi lingkungan (HO) dan tingkat kerumitan bangunan (IMB). Sehingga dengan adanya layanan simulasi ini pemohon dapat mengetahui biaya yang harus dibayarkan sebelum melakukan perizinan.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

a. Deskripsi

SIM merupakan aplikasi berbasis *website* untuk mengelola proses pelayanan surat izin pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang yang dikembangkan sejak tahun 2010. Hak akses yang diberikan untuk mengelola SIM yaitu petugas penerimaan, petugas pemrosesan petugas retribusi, dan petugas pengambilan surat izin. Petugas yang diberikan hak akses akan mendapatkan *username* dan *password* untuk melakukan *log in* pada SIM. Setiap pegawai yang diberikan izin untuk mengakses SIM dapat melakukan input data, mengedit data, menghapus dan mengelola data sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing – masing petugas.

b. Tujuan

Mempermudah kegiatan kerja yang dilakukan petugas pada bidang pelayanan perizinan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengolahan data dalam proses pelayanan perizinan.

c. Relevansi Proses Bisnis

Relevansi proses bisnis bidang pelayanan perizinan dengan SIM yaitu :

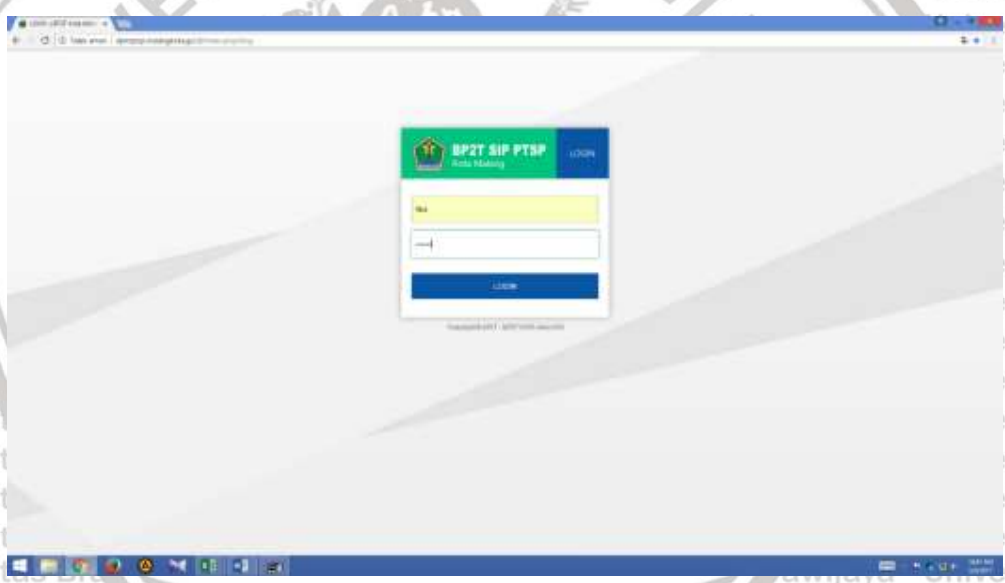
- a. Proses bisnis izin gangguan
- b. Proses bisnis penyelenggaraan tontonan
- c. Proses bisnis mendirikan bangunan
- d. Proses bisnis persewaan gedung PEMDA

- e. Proses bisnis reklame insidentil
- f. Proses bisnis reklame permanen
- g. Proses bisnis izin angkutan
- h. Proses bisnis izin usaha industri
- i. Proses bisnis izin usaha trayek
- j. Proses izin usaha toko *modern*
- k. Proses izin usaha jasa konstruksi
- l. Proses bisnis izin usaha perdagangan

d. Tampilan Sistem SIM

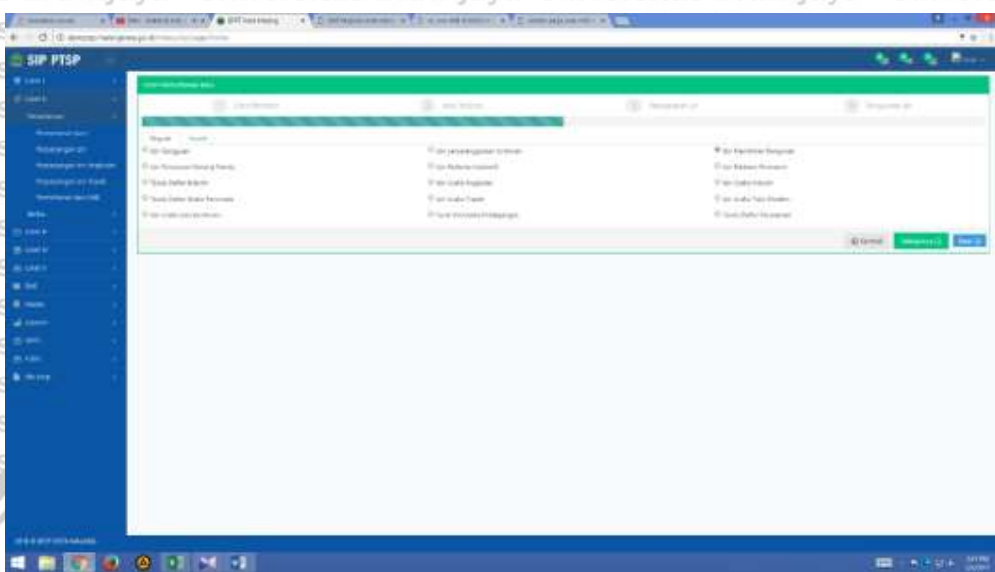
Berikut merupakan tampilan sistem SIM pada proses bisnis izin mendirikan bangunan :

1. Petugas penerimaan berkas mengakses sistem SIM melalui situs *website* <http://dpmptsp.malangkota.go.id> dan melakukan *login* dengan menginputkan *username* dan *password*. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.19.



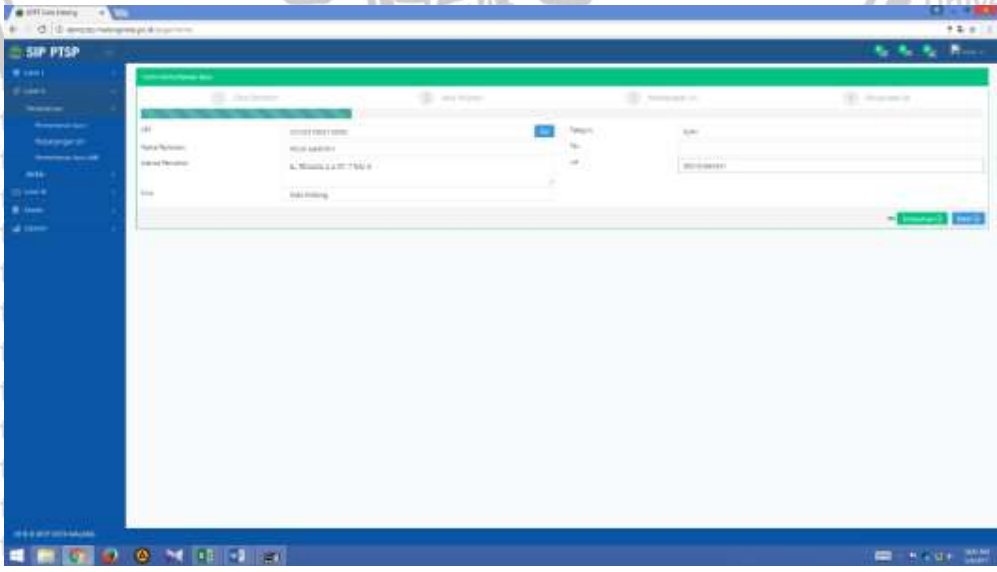
Gambar 4.19 Halaman *log in* SIM

2. Tampilan halaman utama akan muncul dan petugas memilih izin yang akan diproses. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.20



Gambar 4.20 Halaman utama

3. Petugas memilih menu permohonan baru dan menginputkan nomor kartu tanda penduduk (KTP) dan secara otomatis SIM akan menampilkan informasi sesuai dengan nomor KTP yang meliputi nomor KTP, nama pemohon, alamat pemohon, kota, nomor telepon, nomor *fax*, dan nomor *handphone*. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.21



Gambar 4.21 Input data pemohon



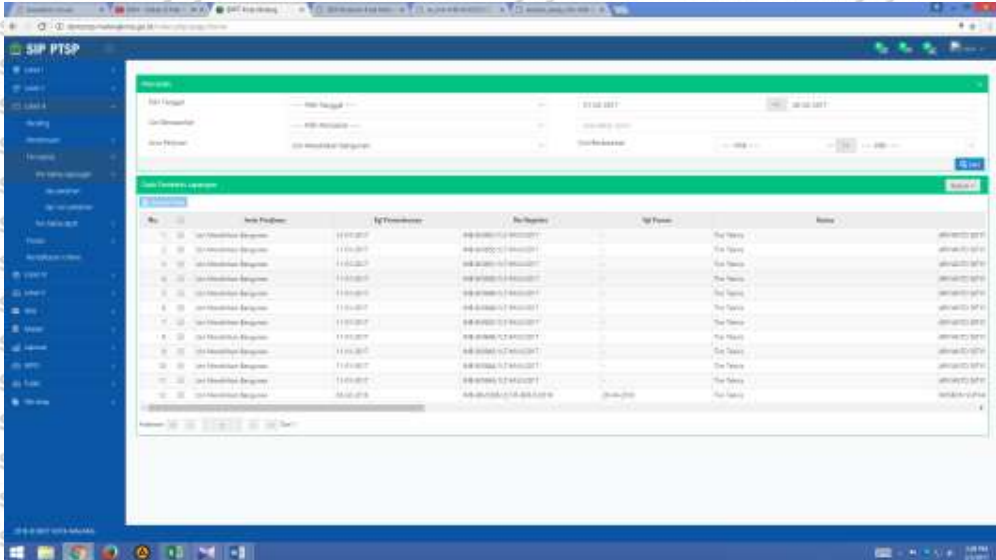
6. Setelah petugas melakukan pengecekan, petugas mencetak tanda terima yang nantinya diberikan oleh pemohon sebagai tanda bukti untuk melakukan pembayaran retribusi / melakukan pengambilan berkas. Tanda terima yang sudah tercetak diberikan stempel sebagai legalitas. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.24.



Gambar 4.24 Mencetak tanda terima

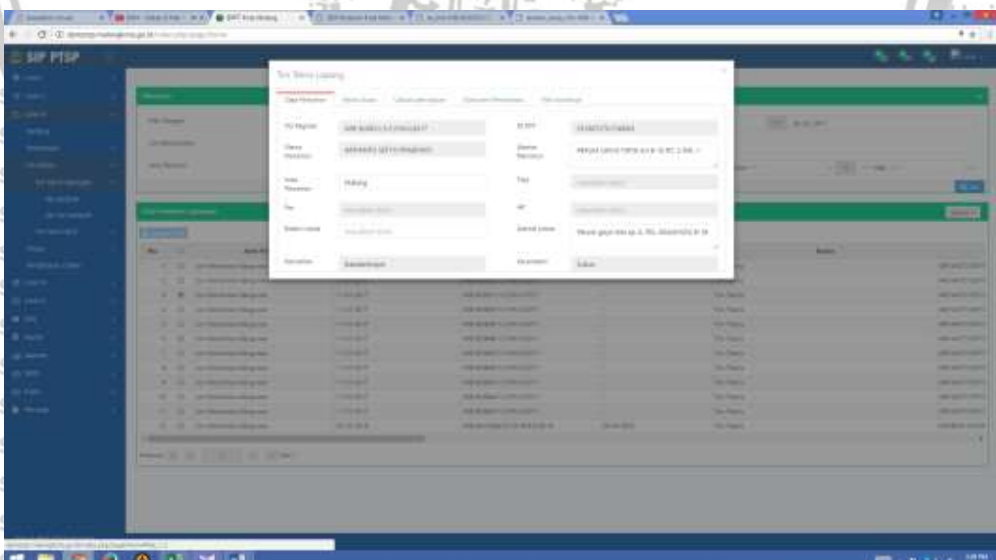
7. Pada menu tim teknis, petugas pemrosesan dapat melihat tim teknis yang melakukan survey pada permohonan izin mendirikan bangunan dengan melakukan pencarian berdasarkan tanggal, jenis perizinan, dan urutan berdasarkan abjad atau tanggal permohonan. Setelah menekan tombol cari, sistem akan menampilkan data tim teknis berdasarkan pencarian yang sudah dipilih sebelumnya. Hasil pencarian meliputi jenis perijinan, tanggal permohonan, nomor *register*, tanggal proses, status, dan nama tim teknis. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.25.





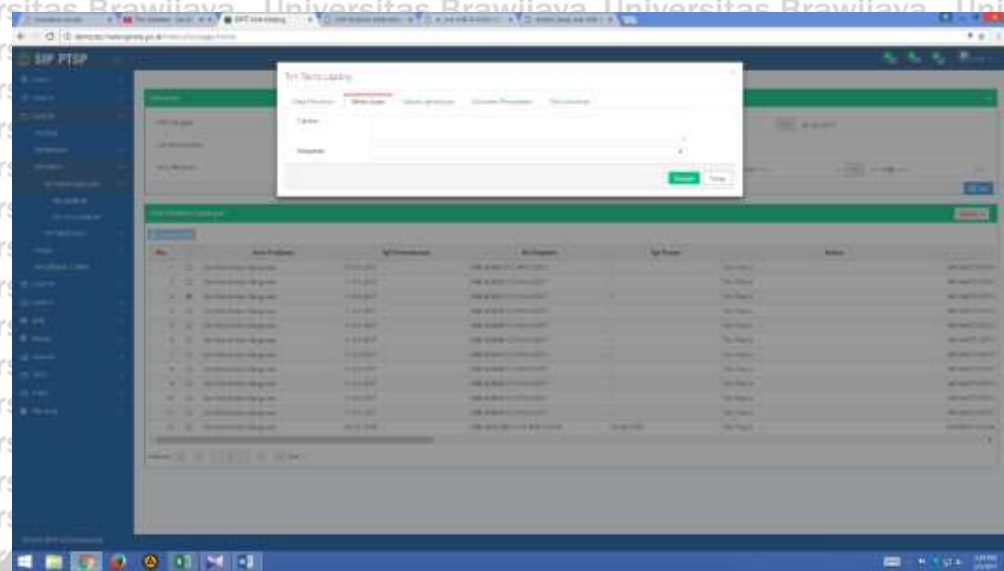
Gambar 4.25 Cek tim teknis

- 8. Hasil survey yang sudah dilakukan oleh tim teknis akan diinputkan pada sistem oleh petugas pemrosesan. Petugas pemrosesan memilih salah satu data yang diinginkan, kemudian petugas menginputkan data survey pada sistem . Data yang dimaksud adalah data pemohon, berita acara survey, *upload* peninjauan, dokumen persyaratan, dan titik koordinat. Pada data pemohon petugas menginputkan nama pemohon, kota pemohon, nomor *fax*, badan usaha, kelurahan, id KTP alamat pemohon, nomor telepon, nomor hp, alamat lokasi, kecamatan. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.26



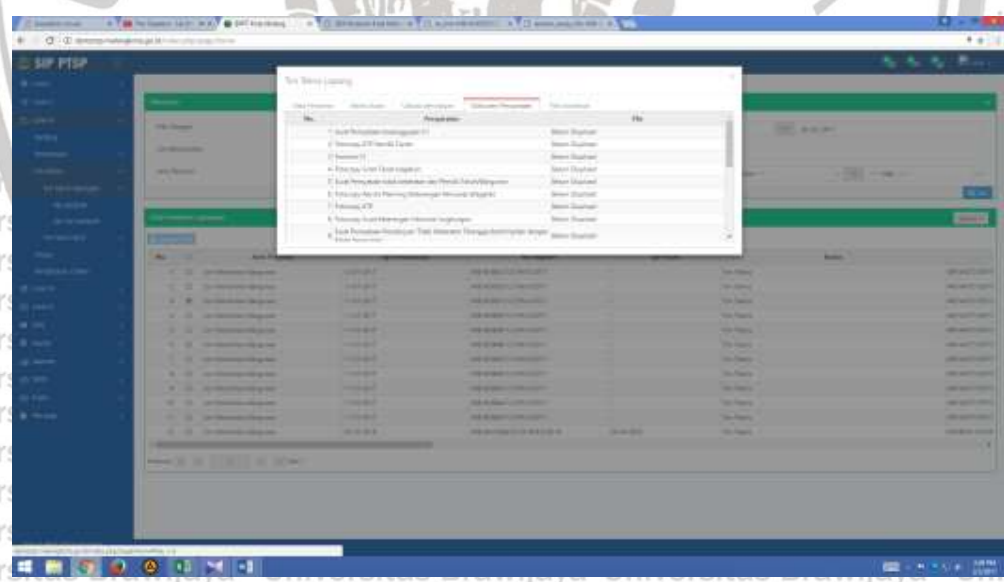
Gambar 4.26 Input hasil survey

9. Petugas pemrosesan menginputkan hasil berita acara dari hasil survey. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.27



Gambar 4.27 Input berita acara

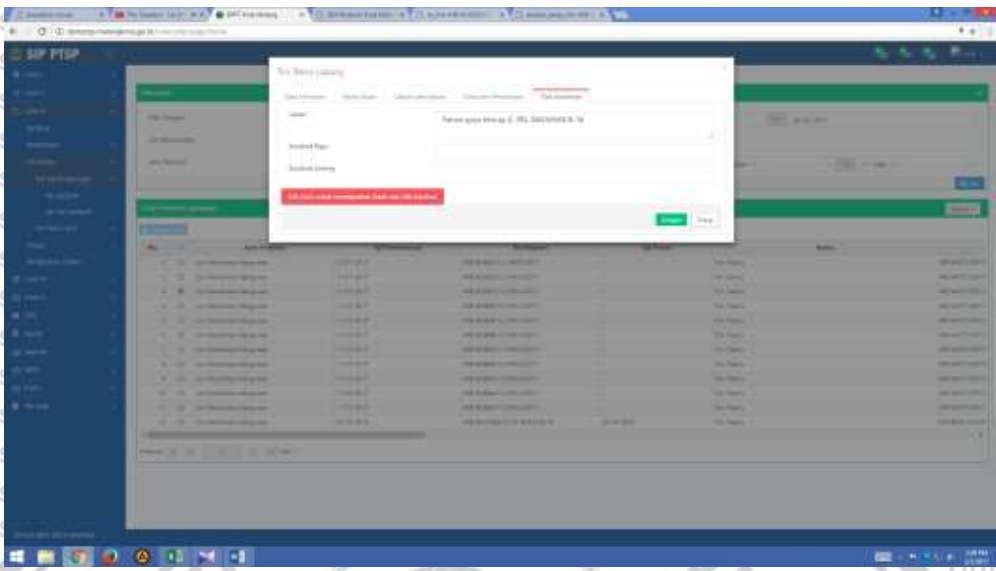
10. Petugas pemrosesan juga dapat melihat berkas persyaratan apa saja yang sudah diberikan pada sistem. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.28



Gambar 4.28 Melihat kelengkapan berkas

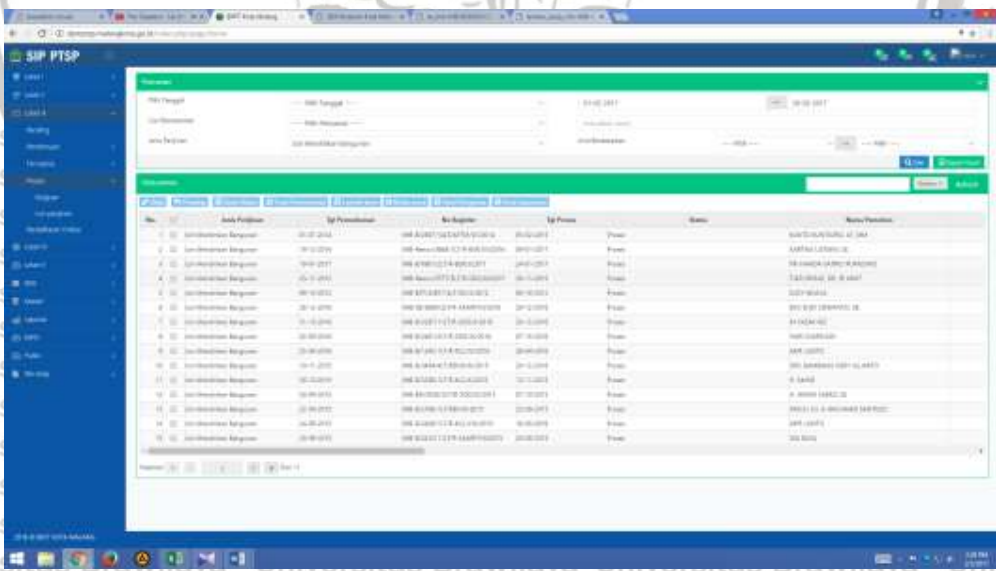


11. Petugas pemrosesan menginputkan lokasi survey dan koordinat bujur serta koordinat lintang tempat survey. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.29



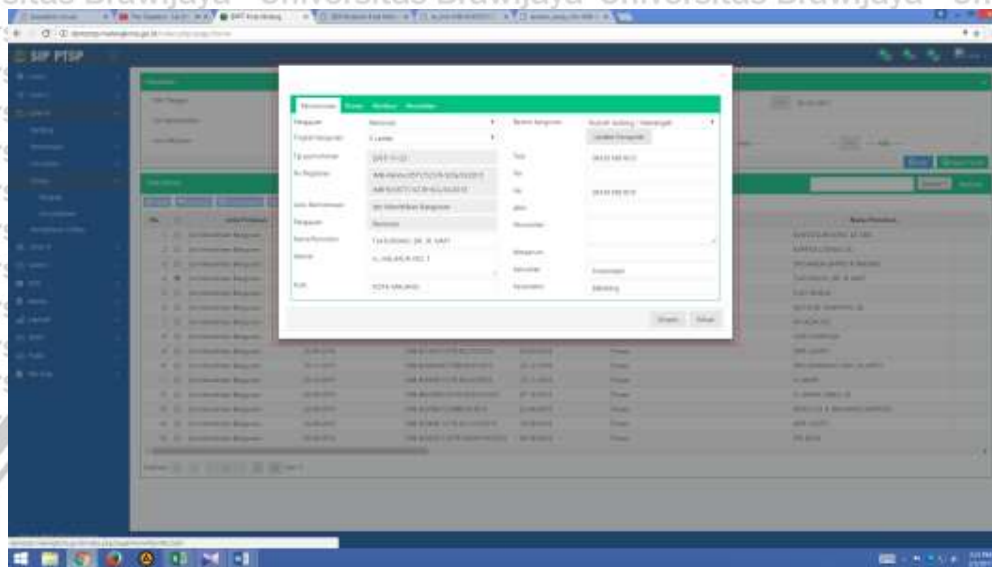
Gambar 4.29 Input lokasi survey

12. Pada menu proses, sistem akan menampilkan informasi pengajuan izin berdasarkan pencarian yang diinginkan. Informasi yang dimaksud adalah jenis perizinan, tanggal permohonan, nomor register, tanggal proses, status, dan nama pemohon. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.30



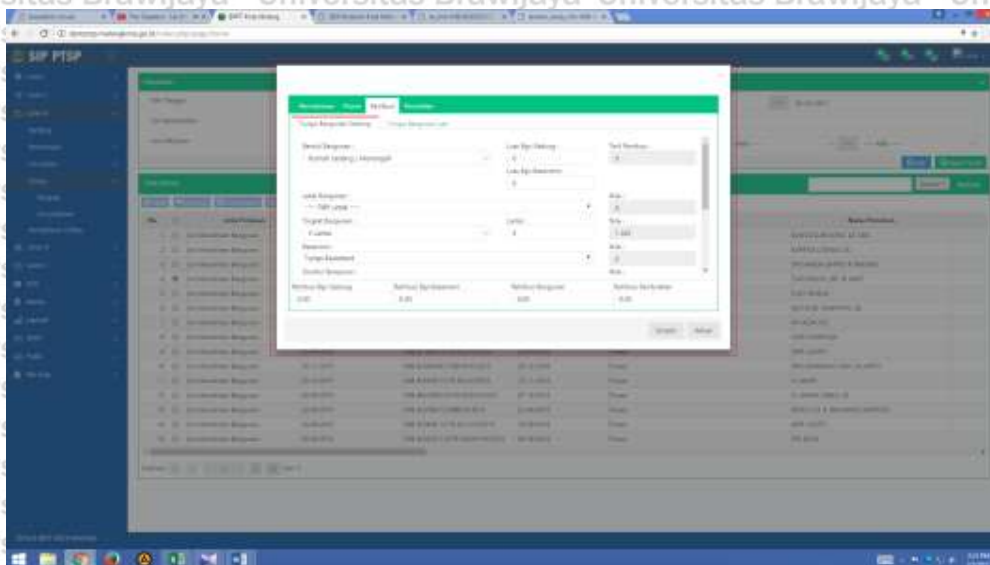
Gambar 4.30 Melihat status izin

13. Setelah memilih data yang diinginkan petugas pemrosesan menginputkan data sesuai dengan hasil survey dan berkas permohonan yang meliputi jenis pengajuan, tingkat bangunan, tanggal permohonan, nomor registrasi, jenis permohonan, nama pemohon, alamat, bentuk bangunan, nomor telepon, nomor *fax*, nomor hp, nama jalan, nama perumahan, blok perum, kelurahan, dan kecamatan. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.31.



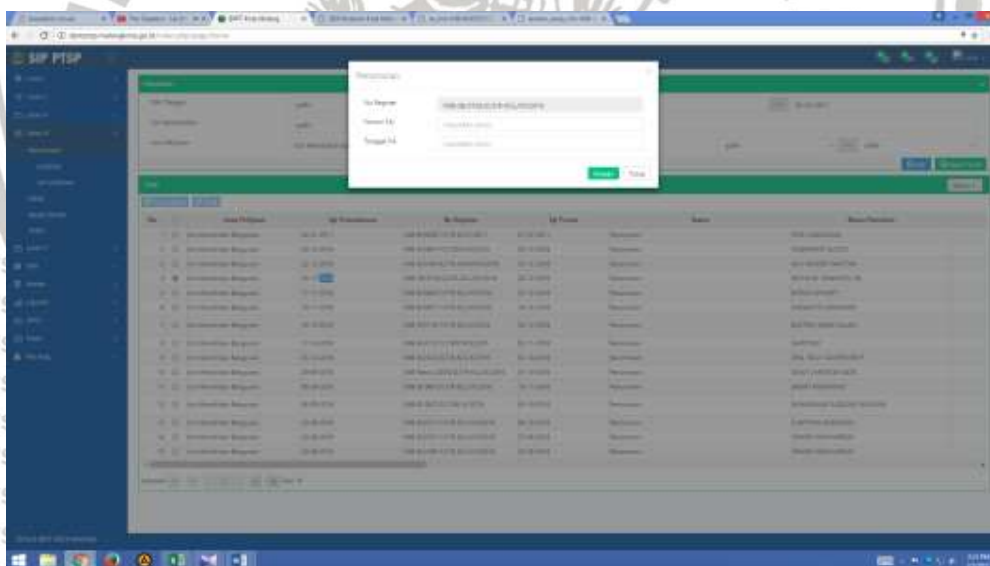
Gambar 4.31 Input data hasil survey

14. Perhitungan retribusi dilakukan petugas pemrosesan dengan menginputkan nilai / angka yang didapatkan dari hasil survey dan sistem akan secara otomatis menghitung besaran biaya retribusi yang akan dibayarkan oleh pemohon. Pada fungsi bangunan gedung petugas menginputkan bentuk bangunan, luas bangun gedung, letak bangunan, tingkat bangunan, *basement*, dan struktur bangunan. Kemudian pilih simpan untuk menyimpan data retribusi. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.32.



Gambar 4.32 Menghitung retribusi

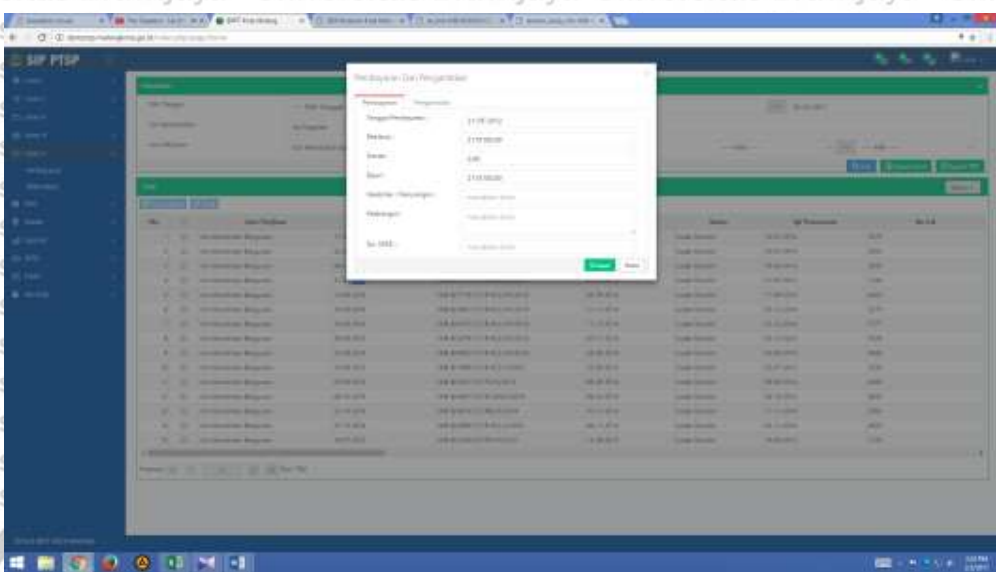
15. Penomoran, input nomor SK, dan tanggal SK dilakukan oleh kesekretariatan dan pilih simpan untuk menyimpan data. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.33.



Gambar 4.33 Penomoran izin

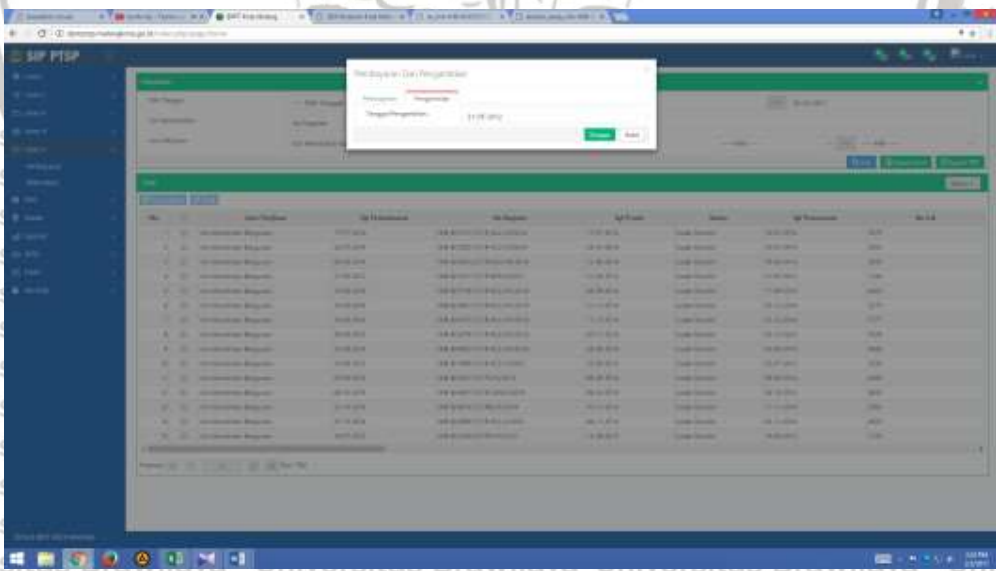
16. Pembayaran diproses oleh petugas retribusi. Petugas retribusi mengetahui besaran biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon melalui sistem dan data yang diproses oleh petugas pemrosesan. Petugas retribusi menginputkan tanggal pembayaran pada sistem sesuai dengan tanggal pembayaran yang dilakukan oleh pemohon. Petugas retribusi juga memberikan informasi jika terdapat denda, kelebihan atau kekurangan dalam hal pembayaran. Jika pemohon telah melunasi pembayaran, petugas akan

memberikan tanda Bukti Pembayaran Dan Nomor SKRD. (Surat Keterangan Retribusi Daerah) akan diinputkan pada sistem. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.34.



Gambar 4.34 Pembayaran retribusi

- 17. Pemohon yang sudah melunasi biaya retribusi dan melakukan pengambilan surat izin kepada petugas pengambilan dan petugas pengambilan menginputkan tanggal pengambilan pada SIM kemudian pilih simpan untuk menyimpan tanggal. Tampilan dapat dilihat pada Gambar 4.35.



Gambar 4.35 Pengambilan surat izin

Hasil keluaran dari abstraksi vertikal yaitu karakteristik yang dimiliki oleh 12 proses bisnis pada bidang perizinan. Berikut karakteristik yang dimiliki pada setiap proses bisnis pelayanan perizinan :

1. Mekanisme pelayanan yang terdapat survey dan biaya retribusi meliputi :
 - a. Izin gangguan
 - b. Izin mendirikan bangunan
 - c. Izin trayek
 - d. Izin jasa konstruksi
2. Mekanisme pelayanan yang membutuhkan rekomendasi tim teknis meliputi :
 - a. Izin usaha perdagangan
 - b. Izin usaha industri
 - c. Izin usaha toko modern
 - d. Izin usaha angkutan
 - e. Izin reklame permanen
3. Mekanisme pelayanan yang hanya terdapat biaya retribusi meliputi :
 - a. Izin persewaan gedung PEMDA
4. Mekanisme pelayanan yang tidak terdapat biaya retribusi dan survey meliputi:
 - a. Izin penyelenggaraan tontonan
 - b. Izin reklame insidentil

Pada setiap karakteristik yang dimiliki teknologi informasi dan unit yang berperan pada setiap proses bisnis juga berbeda-beda pada bidnag pelayanan perizinan.

4.4 RACI Chart

Pemetaan RACI *chart* merupakan teknik dalam mengidentifikasi pihak pihak yang bertanggung jawab dan identifikasi fungsi kerja yang berkaitan dalam proses bisnis pada bidang pelayanan perizinan Kota Malang. Tujuan dilakukannya RACI *chart* ini adalah memperjelas pandangan dan proses yang awalnya kurang jelas dan ambigu. Karena pada bidang perizinan masih belum memiliki struktur organisasi yang jelas. Setelah dilakukan pemetaan RACI *chart* akan muncul beberapa perbedaan pandangan mengenai tugas, tanggung jawab dan fungsi masing- masing bagian yang ada di bidang pelayanan perizinan. Hasil wawancara yang sebelumnya dilakukan pada lampiran A untuk mengetahui masing-masing peran dari *responsible*, *accountable*, *consulted*, dan *informed* pada setiap proses bisnis. Hasil dari pemetaan RACI *chart* sebagai berikut.

Tabel 4.3 Pemetaan RACI Chart Izin Gangguan

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Retribusi	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan Fungsi		R					A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R					A		
Memberikan tanda terima		R					A		
Memasukkan data ke SIM	I				R		A		
Permohonan delegasi tim teknis	I						R		A
Konfirmasi delegasi tim teknis	I				R		A		
Melakukan survey lapangan	I				R	C	A		
Menginputkan data sesuai hasil survey	I					R	A		
Menghitung retribusi	I					R	A		
Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi	I					R	A		

Tabel 4.4 Pemetaan RACI Chart Izin Gangguan (lanjutan)

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loker Penerimaan	Petugas Loker Retribusi	Petugas Loker Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi Pengecekan dan verifikasi berkas Persetujuan tanda tangan	I						R		A
Mencetak nomor registrasi & nomor SK untuk pembayaran	I		R				A		A
Penomoran legalisir dan pengarsipan	I							R	A
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan.								R	A
Pengambilan berkas	I						A		

Tabel 4.5 Pemetaan RACI *Chart* Izin Penyelenggaraan Tontonan

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Pemrosesan	Petugas Loket Pengambilan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan	I	R			A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R			A		
Memberikan tanda terima	I	R			A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I		R		A		
Pengecekan dan verifikasi berkas	I				R		A
Persetujuan dan tanda tangan	I						A
Penomoran legalisir dan pengarsipan	I					R	A
Pengambilan berkas	I			R	A		

Tabel 4.6 Pemetaan RACI Chart Izin Reklame Insidental

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Pemrosesan	Petugas Loket Pengambilan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas	Petugas Retribusi
Menerima berkas persyaratan	I	R			A			
Mengecek kelengkapan berkas	I	R			A			
Memberikan tanda terima	I	R			A			
Memasukkan data berkas ke SIM	I		R		A			
Pengecekan dan verifikasi berkas	I				R			
Persetujuan dan tanda tangan	I							R
Legalitas reklame	I							A
Pengambilan berkas	I			R	A			

Tabel 4.7 Pemetaan RACI Chart Izin Mendirikan Bangunan

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Retribusi	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan		R					A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R					A		
Memberikan tanda terima		R					A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I			R			A		
Permohonan delegasi tim teknis	I				R		R		A
Konfirmasi delegasi tim teknis	I				R		A		C
Melakukan survey lapangan	I				R		A		
Menginputkan data sesuai hasil survey	I					R	A		
Menghitung retribusi	I					R	A		
Mencetak lembar perhitungan retribusi	I					R	A		

Tabel 4.8 Pemetaan RACI Chart Izin Mendirikan Bangunan

(lanjutan)

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loker Penerimaan	Petugas Loker Retribusi	Petugas Loker Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi									
Pengecekan dan verifikasi berkas	I						R		A
Persetujuan tanda tangan	I								A
Mencetak nomor registrasi & nomor SK untuk pembayaran	I		R				A		A
Penomoran legalisir dan pengarsipan	I							R	A
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan.								R	A
Pengambilan berkas	I			R			A		

Tabel 4.9 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Industri

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas Pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi								
Menerima berkas persyaratan	I	R				A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R				A		
Memberikan tanda terima	I	R				A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I				R	A		
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	I				R	A		
Mencetak Keputusan Izin	I			R		A		
Menandatangani keputusan izin	I			R		A		
Pengecekan dan verifikasi berkas	I					R		
Persetujuan dan tanda tangan								



Tabel 4.10 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Industri

(lanjutan)

Aktivitas	Fungsi	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Penomoran, duplikat, legalisir arsip	I							R	A
Pengambilan berkas	I			R					A



Tabel 4.11 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Angkutan

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi							
Menerima berkas persyaratan	I	R			A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R			A		
Memberikan tanda terima	I	R			A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I			R	A		
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	I			R	A		
Mencetak keputusan izin	I			R	A		
Menandatangani keputusan izin	I			R	A		
Pengecekan dan verifikasi berkas	I				R		A
Persetujuan dan tanda tangan	I						A



Tabel 4.12 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Angkutan

(lanjutan)

Aktifitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariat	Kepala Dinas
Fungsi							R	A
Penomoran, duplikat, legalisir arsip	I							
Pengambilan berkas	I		R			A		



Tabel 4.13 Pemetaan RACI Chart Izin Trayek

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loker Penerimaan	Petugas Loker Retribusi	Petugas Loker Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi									
Menerima berkas persyaratan	I	R					A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R					A		
Memeriksa tanda terima	I	R					A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I	R				R	A		
Permohonan delegasi tim teknis	I	R				R	A		
Melakukan survey lapangan	I				R		A		C
Pemeriksaan masa berlaku STNKB dan buku uji kendaraan bermotor	I				R		A		
Menghitung retribusi	I					R	A		
Mencetak hasil retribusi & cetak SK	I		R				A		
Pengecekan dan verifikasi berkas	I						R		A



Tabel 4.14 Pemetaan RACI Chart Izin Trayek (lanjutan)

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Retribusi	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesejahteraan	Kepala Dinas
Fungsi Persetujuan dan tanda tangan	I								A
Mencetak nomor registrasi & no SK untuk pembayaran	I		R				A		A
Pencetakan dan pengarsipan	I							R	A
Pengambilan berkas	I			R			A		

Tabel 4.15 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Jasa Konstruksi

Aktifitas	Pusat Informasi	Petugas Locket Penerimaan	Petugas Locket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Fungsi								
Menerima berkas persyaratan	I	R				A		
Memeriksa kelengkapan berkas	I	R				A		
Memberikan tanda terima	I	R				A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I				R			
Permohonan delegasi tim teknis	I				R	A		
Melakukan survey lapangan	I			R		A		
Mencetak <i>draft</i> keputusan izin	I			R		A		
Verifikasi dan memberikan paraf	I					R	A	
Persetujuan dan tanda tangan	I					R	A	
Penomoran legalisir dan pengarsipan	I						R	A
Pengambilan berkas	I		R					

Tabel 4.16 Pemetaan RACI Chart Izin Persewaan Gedung PEMDA

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas pemrosesan	Petugas Loket Retribusi	Petugas Loket Pengambilan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan	I	R				A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R				A		
Memberikan tanda terima	I	R				A		
Memasukkan data berkas ke SIM	I		R			A		
Melakukan pemeriksaan jadwal gedung	I		R			A		
Mencetak izin keputusan	I						R	A
Memberikan paraf izin keputusan	I						R	A
Menandatangani izin keputusan	I							A
Penomoran, duplikat, legalisir, pengarsipan	I						R	A
Mencetak Retribusi	I			R				A
Pengambilan izin keputusan	I				R			

Tabel 4.17 Pemetaan RACI Chart Surat Izin Usaha Perdagangan

Aktivitas	Fungsi	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan		I	R				A		
Mengecek kelengkapan berkas		I	R				A		
Memberikan tanda terima		I	R				A		
Memasukkan data berkas ke SIM		I			R		A		
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis		I			R		A		
Mencetak keputusan izin		I			R		A		
Menandatangani keputusan izin		I			R		A		
Pengecekan dan verifikasi berkas		I					R		A
Persetujuan dan tanda tangan								R	A
Penomoran, duplikat, legalisir arsip		I						R	A
Pengambilan berkas		I		R			A		

Tabel 4.18 Pemetaan RACI Chart Izin Usaha Toko Modern

Aktivitas	Pusat Informasi	Petugas Loket Penerimaan	Petugas Loket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas Pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan Fungsi	I	R				A		
Mengecek kelengkapan berkas	I	R				A		
Memberikan tanda terima	I	R				A		
Masukkan data berkas ke SIM	I				R	A		
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	I				R	A		
Mencetak keputusan izin	I			R		A		
Menandatangani keputusan izin	I			R		A		
Pengecekan dan verifikasi berkas	I					R		A
Persetujuan dan tanda tangan								A
Penomoran, duplikat, legalisir arsip	I						R	A
Pengambilan berkas	I		R			A		



Tabel 4.19 Pemetaan RACI Chart Izin Reklame Permanen

Aktifitas	Fungsi	Pusat Informasi	Petugas Locket Penerimaan	Petugas Locket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Menerima berkas persyaratan			R				A		
Mengecek kelengkapan berkas		I	R				A		
Memberikan tanda terima			R				A		
Memasukkan data berkas ke SIM		I			R		A		
Permohonan delegasi tim teknis		I					R		A
Konfirmasi delegasi tim teknis		I		R			A		C
Melakukan survey lapangan		I		R			A		
Melaporkan berita acara		I				R	A		

Tabel 4.20 Pemetaan RACI Chart Izin Reklame Permanen

(lanjutan)

Aktivitas	Fungsi	Pusat Informasi	Petugas Locket Penerimaan	Petugas Locket Pengambilan	Tim Teknis	Petugas pemrosesan	Kepala Bidang	Kesekretariatan	Kepala Dinas
Pengecekan dan verifikasi		I				R	A		
Persetujuan dan verifikasi berkas		I							A
Pembuatan nota pajak		I						R	A
Persetujuan dan tanda tangan		I						R	A
Pemorangan dan pengarsipan		I							A
Legalitas reklame		I							A
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan.		I						R	A
Pengambilan berkas		I		R					A

BAB 5 PEMODELAN PROSES BISNIS SAAT INI (*AS-IS*)

Bab ini akan menjelaskan tentang penerapan pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN 2.0 pada 12 proses bisnis yang ada pada bidang pelayanan perizinan. Bab ini juga memberikan analisa mengenai model yang dibuat dengan melakukan simulasi sesuai dengan wawancara yang dilakukan pada lampiran hasil wawancara A.

5.1 Model proses bisnis saat ini (*as-is*)

Pemodelan proses bisnis yang dilakukan pada bidang pelayanan perizinan sejumlah 12 proses bisnis. Proses bisnis tersebut meliputi proses bisnis izin gangguan, proses bisnis penyelenggaraan tontonan, proses bisnis mendirikan bangunan, proses bisnis persewaan gedung pemda, proses bisnis reklame insidentil, proses bisnis reklame permanen, proses bisnis izin angkutan, proses bisnis izin usaha industri, proses bisnis izin usaha trayek, proses izin usaha toko modern, proses izin usaha jasa konstruksi, dan proses bisnis izin usaha perdagangan. Sebelum melakukan pemodelan penulis melakukan wawancara serta observasi kembali agar pemodelan dapat dilakukan secara detail sesuai dengan kondisi saat ini pada bidang pelayanan perizinan.

5.1.1 Proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan.

Pada izin penyelenggaraan tontonan melibatkan 6 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.1

5.1.1.1 Dasar hukum

Dasar hukum proses bisnis penyelenggaraan tontonan ini sudah diatur di dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.1.2 Persyaratan permohonan izin

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B.

5.1.1.3 Pihak pelaksana

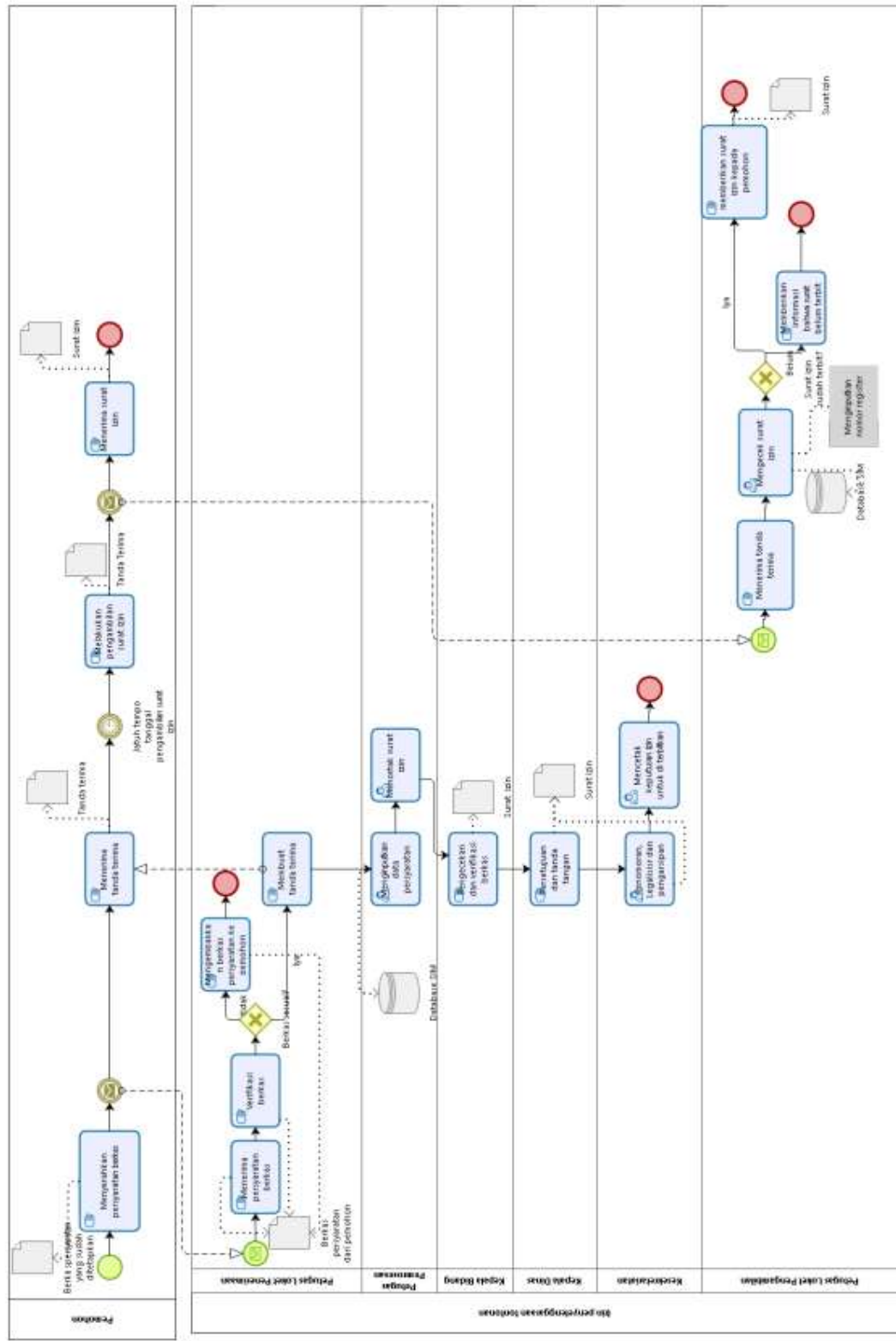
Pihak pelaksana dalam proses bisnis penyelenggaraan tontonan berjumlah 6 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Kepala bidang
4. Kepala dinas
5. Kesekretariatan
6. Petugas loket pengambilan

5.1.1.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan

Urutan aktivitas proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan meliputi:

1. pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan menerima persyaratan berkas.
3. Petugas loket penerimaan melakukan verifikasi berkas persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Setelah itu petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan pemohon ke dalam sistem dan data akan masuk ke dalam *database* SIM.
5. Petugas pemrosesan mencetak surat izin yang nantinya akan diperiksa oleh kepala bidang.
6. Kemudian kepala bidang akan melakukan pengecekan dan verifikasi berkas dan mencetak keputusan izin yang akan diserahkan kepada kepala bidang. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan.
7. Kepala dinas memberikan persetujuan dan tanda tangan dan kemudian surat izin tersebut dilanjutkan ke kesekretariatan.
8. Pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Sekretariat juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon akan melakukan pengambilan ke loket pengambilan dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas penerimaan.
9. Setelah jatuh tempo pengambilan berkas, pemohon akan menuju loket pengambilan untuk melakukan pengambilan surat izin dengan membawa tanda terima yang sudah diberikan kepada petugas loket penerimaan sebelumnya.
10. Petugas pengambilan menerima tanda bukti dari pemohon, kemudian petugas akan melakukan pengecekan. Jika surat izin selesai petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon. Jika surat izin belum terbit, petugas akan memberikan informasi bahwa surat belum terbit. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Pemodelan proses bisnis (as-is) izin penyelenggaraan tontolan



Penjelasan pada Gambar 5.1 dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>		Pemohon memulai proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan	
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin penyelenggaraan tontonan
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>		Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin penyelenggaraan tontonan
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin penyelenggaraan tontonan
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin penyelenggaraan tontonan

Tabel 5.1 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Mencetak surat izin	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan mencetak surat izin untuk diberikan kepada kepala bidang	Surat izin
13.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
14.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
15.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	-



Tabel 5.1 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
16.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariatan mencetak keputusan izin terbit	-
17.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin penyelenggaraan tontonan sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
18.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pengambilam surat izin	Pemohon melakukan pengambilan surat izin pada waktu yang sudah ditentukan dengan membawa tanda terima	Tanda terima
19.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
20	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	-
21.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dari pemohon untuk memastikan tanggal pengambilan surat izin	Tanda terima
22.	Petugas loket pengambilan	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas mengecek surat izin dengan memasukkan nomor registrasi yang tercantum pada tanda terima	-
23.	Petugas loket pengambilan	<i>Exclusive gateway</i>	Surat izin sudah terbit?	Petugas mengecek apakah surat izin sudah terbit atau belum terbit	-

Tabel 5.1 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
24.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Memberikan surat izin kepada pemohon	Jika surat izin sudah terbit, petugas memberikan surat izin kepada pemohon.	-
25.	Petugas loket pengambilan	End task	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
26.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Petugas akan menyampaikan kepada pemohon bahwa surat belum terbit	-
27.	Petugas loket pengambilan	End task	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
28.	Pemohon	Manual task	Menerima surat izin	Jika surat sudah terbit dan petugas memberikan surat izin, pemohon akan melakukan <i>task</i> menerima surat izin	Surat izin
29.	Pemohon	End task	-	Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan	-



5.1.2 Proses bisnis izin gangguan

Pada izin gangguan melibatkan 8 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, tim teknis, petugas pemrosesan, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, petugas loket retribusi, dan petugas loket pengambilan.

Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.2

5.1.2.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin gangguan ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.2.2 Persyaratan permohonan izin

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan peraturan walikota nomor 6 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.2.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin gangguan berjumlah 8 pihak yang meliputi :

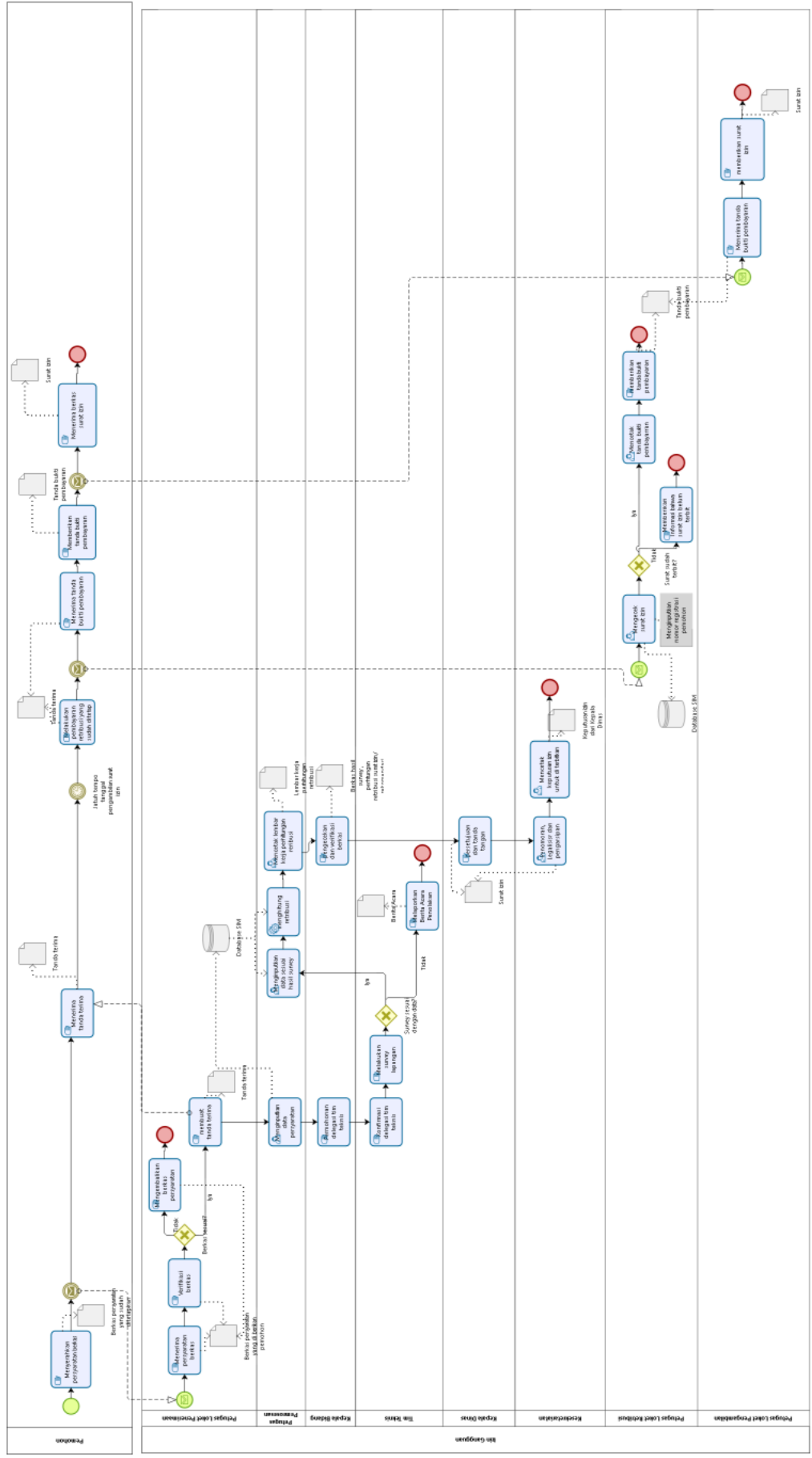
1. Petugas loket penerimaan
2. Tim teknis
3. Petugas pemrosesan
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket retribusi
8. Petugas loket pengambilan

5.1.2.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin gangguan

Urutan aktivitas proses bisnis izin gangguan meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan menerima persyaratan berkas.
3. Petugas loket penerimaan melakukan verifikasi berkas persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan
4. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.
5. Data yang sudah diinputkan akan diterima oleh kepala bidang dan kepala bidang akan melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan.
6. Tim teknis melakukan konfirmasi kepada kepala bidang.

7. Tim teknis melakukan survey. Tim teknis akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diajukan dengan kondisi nyata. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan.
8. Setelah survey dilakukan, petugas pemrosesan akan menginputkan data sesuai hasil survey dan akan melakukan perhitungan retribusi yang nantinya akan dibayarkan oleh pemohon.
9. Petugas pemrosesan mencetak lembar kerja perhitungan retribusi dan akan diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi.
10. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai.
11. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
12. Kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
13. Sekretariat mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
14. Pemohon membayar retribusi yang sudah ditetapkan pada loket retribusi sesuai waktu yang tertera pada tanda terima.
15. Petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK izin.
16. Pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas retribusi.
17. Petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.
18. Pemohon menerima surat izin. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.2



Gambar 5.2 Pemodelan proses bisnis (as-is) izin gangguan

Penjelasan pada Gambar 5.2 dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin gangguan	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin gangguan
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin gangguan
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin gangguan
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak sesuai dengan	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin gangguan



Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	
12.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Permohonan delegasi tim teknis	Kepala bidang mengeluarkan surat perintah kepada tim teknis untuk melakukan survey	Surat perintah
13.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi delegasi tim teknis	Tim teknis mengkonfirmasi kesediaan dalam melakukan survey	
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Melakukan survey lapangan	Tim teknis melakukan survey lapangan ke lokasi yang sudah diperintahkan	
15.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Survey sesuai dengan data?	Tim teknis memeriksa kondisi lapangan sudah sesuai atau tidak dengan data.	
16.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Melaporkan berita acara penolakan	Jika survey tidak sesuai dengan data tim teknis akan melaporkan penolakan.	Berita acara
17.	Tim teknis	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses pada tim teknis	

Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data sesuai hasil survey	Setelah melakukan survey oleh tim teknis, hasil survey diberikan kepada petugas pemrosesan untuk memasukkan data sesuai dengan hasil survey, kemudian data tersebut disimpan pada database SIM	Data hasil survey
19.	Petugas pemrosesan	<i>System task</i>	Menghitung retribusi	Setelah petugas menginputkan data, sistem akan secara otomatis menghitung biaya retribusi izin	-
20.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi	Petugas mencetak hasil perhitungan biaya retribusi izin	-
21.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, hasil survey, biaya retribusi dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
22.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	-
24.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	Keputusan surat izin dari dinas

Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
25.	Kesekretariatan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses sekretariatan	
26.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin gangguan sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
27.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan	Pemohon membayarkan biaya retribusi yang sudah ditentukan sesuai dasar hukum yang berlaku	Tanda terima
28.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket retribusi	
29.	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	
30.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas loket memeriksa penerbitan surat izin dengan memasukkan nomor registrasi pemohon ke dalam sistem	
31.	Petugas loket retribusi	<i>Exclusive gateway</i>	Surat izin sudah terbit?	Petugas mengecek apakah surat izin sudah terbit atau belum terbit	
32.	Petugas loket retribusi	<i>Manual task</i>	Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Petugas menyampaikan kepada pemohon bahwa surat belum terbit	
33.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses.	

Tabel 5.2 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin gangguan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
34.	Petugas loket retribusi	User task	Mencetak tanda bukti pembayaran	Jika surat izin sudah terbit petugas akan memberitahukan biaya yang harus dibayar kepada pemohon dan mencetak tanda bukti pembayaran	-
35.	Petugas loket retribusi	End task	-	Berakhirnya alur proses	-
36.	Pemohon	Manual task	Menerima tanda bukti pembayaran	Setelah tagihan lunas, pemohon akan mendapatkan tanda bukti pembayaran dari petugas loket retribusi	Tanda bukti pembayaran
37.	Pemohon	Throw intermediate message event	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
38.	Petugas loket pengambilan	Start message event	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	-
39.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Menerima tanda bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda bukti yang didapatkan dari petugas loket retribusi	-
40.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Memberikan surat izin kepada pemohon	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	Surat izin
41.	Petugas loket pengambilan	End task	-	Berakhirnya alur proses	-

5.1.3 Proses bisnis izin mendirikan bangunan

Pada izin mendirikan bangunan melibatkan 8 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, tim teknis, petugas pemrosesan, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, petugas loket retribusi, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.1

5.1.3.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin mendirikan bangunan sudah diatur di dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.3.2 Persyaratan permohonan izin

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B.

5.1.3.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin mendirikan bangunan berjumlah 8 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Tim teknis
3. Petugas pemrosesan
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket retribusi
8. Petugas loket pengambilan

5.1.3.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin mendirikan bangunan

Urutan aktivitas proses bisnis izin mendirikan meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan menerima persyaratan berkas.
3. Petugas loket penerimaan melakukan verifikasi berkas persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan
4. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.
5. Data yang sudah diinputkan akan diterima oleh kepala bidang dan kepala bidang akan melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu

dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan.

6. Tim teknis melakukan konfirmasi kepada kepala bidang.
7. Tim teknis melakukan survey Pada saat survey lapangan tim teknis akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diajukan dengan kondisi nyata. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan.
8. Setelah survey dilakukan, petugas pemrosesan akan menginputkan data sesuai hasil survey dan akan melakukan perhitungan retribusi yang nantinya akan dibayarkan oleh pemohon.
9. Petugas pemrosesan mencetak lembar kerja perhitungan retribusi dan akan di berikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi.
10. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai.
11. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
12. Kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
13. Kesekretariatan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
14. Pemohon membayar retribusi yang sudah ditetapkan pada loket retribusi sesuai waktu yang tertera pada tanda terima.
15. Petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK izin.
16. Kemudian pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas retribusi.
17. Petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.
18. Pemohon menerima surat izin. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.3.

Penjelasan pada Gambar 5.3 dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin mendirikan bangunan

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1.	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin mendirikan bangunan	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin mendirikan bangunan
3.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin mendirikan bangunan
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin mendirikan bangunan
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak sesuai dengan	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	-



Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin mendirikan bangunan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Permohonan delegasi tim teknis	Kepala bidang mengeluarkan surat perintah kepada tim teknis untuk melakukan survey	Surat perintah
13.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi delegasi tim teknis	Tim teknis mengkonfirmasi kesediaan dalam melakukan survey	-
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Melakukan survey lapangan	Tim teknis melakukan survey lapangan ke lokasi yang sudah diperintahkan	-
15.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Survey sesuai dengan data?	Tim teknis memeriksa kondisi lapangan sudah sesuai atau tidak dengan data	-
16.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Melaporkan berita acara penolakan	Jika survey tidak sesuai dengan data tim teknis akan melaporkan penolakan	Berita acara
17.	Tim teknis	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses pada tim teknis	-



Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin mendirikan bangunan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data sesuai hasil survey	Setelah melakukan survey oleh tim teknis, hasil survey diberikan kepada petugas pemrosesan untuk memasukkan data sesuai dengan hasil survey, kemudian data tersebut disimpan pada <i>database</i> SIM	Data hasil survey
19.	Petugas pemrosesan	<i>System task</i>	Menghitung retribusi	Setelah petugas menginputkan data, sistem akan secara otomatis menghitung biaya retribusi izin.	-
20.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi	Petugas mencetak hasil perhitungan biaya retribusi izin.	-
21.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, hasil survey, biaya retribusi dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
22.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	-
24.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	Keputusan surat izin dari dinas

Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin mendirikan bangunan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
25.	Kesekretariatan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses sekretariatan	
26.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin mendirikan bangunan sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
27.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan	Pemohon membayarkan biaya retribusi yang sudah ditentukan sesuai dasar hukum yang berlaku	Tanda terima
28.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirim pesan kepada petugas loket retribusi	
29.	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>		Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	
30.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas loket memeriksa penerbitan surat izin dengan memasukkan nomor registrasi pemohon ke dalam sistem	
31.	Petugas loket retribusi	<i>Exclusive gateway</i>	Surat izin sudah terbit?	Petugas mengecek apakah surat izin sudah terbit atau belum terbit	
32.	Petugas loket retribusi	<i>Manual task</i>	Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Petugas menyampaikan kepada pemohon bahwa surat belum terbit	
33.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses.	



Tabel 5.3 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) mendirikan bangunan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
34.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mencetak tanda bukti pembayaran	Jika surat izin sudah terbit petugas akan memberitahukan biaya yang harus dibayar kepada pemohon dan mencetak tanda bukti pembayaran	-
35.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	-
36.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda bukti pembayaran	Setelah tagihan lunas, pemohon akan mendapatkan tanda bukti pembayaran dari petugas loket retribusi	Tanda bukti pembayaran
37.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
38.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>		Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	-
39.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda bukti yang didapatkan dari petugas loket retribusi	-
40.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin kepada pemohon	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	Surat izin
41.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	-



5.1.4 Proses bisnis persewaan gedung PEMDA

Pada izin persewaan gedung PEMDA melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, petugas loket retribusi, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.4

5.1.4.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.4.2 Persyaratan permohonan izin

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan peraturan walikota nomor 6 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.4.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA berjumlah 7 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Kepala bidang
4. Kepala dinas
5. Kesekretariatan
6. Petugas loket retribusi
7. Petugas loket pengambilan

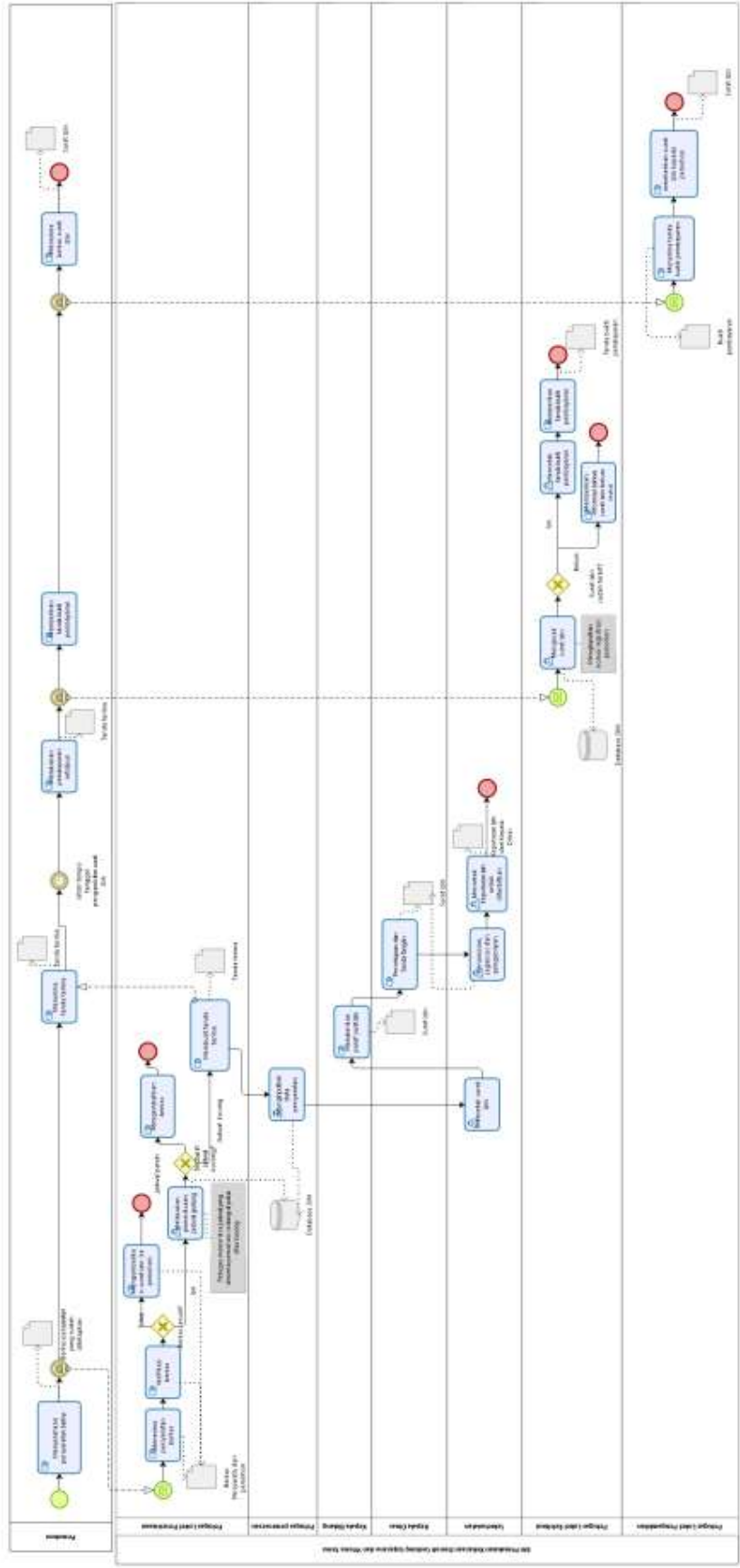
5.1.4.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA

Urutan aktivitas proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas loket penerimaan akan melakukan pengecekan persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan. Kemudian petugas loket akan memeriksa jadwal gedung sesuai dengan permintaan pemohon. Jika jadwal yang diinginkan pemohon sudah dijadwal pada pemohon lainnya, petugas loket akan mengembalikan berkas tersebut. Sedangkan jika tanggal yang diinginkan kosong dan tidak ada yang menggunakan gedung

tersebut petugas loket akan membuat tanda terima dengan nomor registrasi dan informasi yang terkait.

3. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan pemohon dan mencetak keputusan izin yang akan diserahkan kepada kepala bidang.
4. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan.
5. Pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Kesekretariatan juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
6. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan.
7. Petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK izin.
8. Pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas retribusi.
9. Petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



litologi

Gambar 5.4 Pemodelan proses bisnis (OS-Is) izin persewaan gedung PEM DA

Penjelasan pada Gambar 5.4 dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin persewaan gedung PEMDA

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>		Pemohon memulai proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA	
2	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin persewaan gedung PEMDA
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	
4	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>		Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	
5	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin persewaan gedung PEMDA
6	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin persewaan gedung PEMDA
7	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	

Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
8.	Petugas loket penerimaan	Manual task	Berkas tidak sesuai	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	-
9.	Petugas loket penerimaan	User task	Berkas sesuai	Petugas melakukan pemeriksaan jadwal gedung.	-
10.	Petugas loket penerimaan	Exclusive gateway	Terdapat jadwal kosong?	Petugas memeriksa jadwal pada sistem	-
11.	Petugas loket penerimaan	Manual task	Jadwal penuh	Petugas mengembalikan berkas dan menyampaikan kepada pemohon bahwa jadwal penuh	-
12.	Petugas loket penerimaan	End task	-	Berakhirnya alur proses	-
13.	Petugas loket penerimaan	Manual task	Jadwal kosong	Petugas membuat tanda terima	Tanda terima
14.	Petugas pemrosesan	User task	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada database SIM	-
15.	Petugas pemrosesan	User task	Mencetak surat izin	Setelah data tersimpan pada database, petugas akan mencetak surat izin untuk diberikan kepada kepala bidang	Surat izin
16.	Kepala bidang	Manual task	Memberikan paraf surat izin	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin

Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
17.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
18.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	
19.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	
20.	Kesekretariatan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses	
21.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin batas waktu yang tercantum pada tanda terima	Tanda terima
22.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan	Pemohon membayar biaya retribusi yang sudah ditentukan sesuai dasar hukum yang berlaku	
23.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket retribusi	
24.	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	
25.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas loket memeriksa penerbitan surat izin dengan memasukkan nomor registrasi pemohon ke dalam sistem	



Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
26.	Petugas loket retribusi	<i>Exclusive gateway</i>	Surat izin sudah terbit?	Petugas mengecek apakah surat izin sudah terbit atau belum terbit	-
27.	Petugas loket retribusi	<i>Manual task</i>	Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Petugas akan menyampaikan kepada pemohon bahwa surat belum terbit	-
28.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses.	-
29.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mencetak tanda bukti pembayaran	Jika surat izin sudah terbit petugas akan memberitahukan biaya yang harus dibayar kepada pemohon dan mencetak tanda bukti pembayaran	-
30.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	-
31.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda bukti pembayaran	Setelah tagihan lunas, pemohon akan mendapatkan tanda bukti pembayaran dari petugas loket retribusi	-
32.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
33.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>		Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	-
34.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda bukti yang didapatkan dari petugas loket retribusi	-
35.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin kepada pemohon	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	-



Tabel 5.4 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
36	Petugas loket pengambilan	End task		Berakhirnya alur proses	

5.1.5 Proses bisnis izin reklame insidentil

Pada izin reklame insidentil melibatkan 6 unit di bidang pelayanan perizinan dan 1 unit di Dinas Pendapatan Daerah. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.5

5.1.5.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin reklame insidentil ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.5.2 Persyaratan permohonan izin

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.5.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis reklame insidentil berjumlah 6 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Kepala bidang
4. Kepala dinas
5. Kesekretariatan
6. Petugas loket pengambilan

5.1.5.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin reklame insidentil

Urutan aktivitas proses bisnis izin reklame insidentil meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan menerima persyaratan berkas.
3. Petugas loket penerimaan melakukan verifikasi berkas persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan



persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.

4. Setelah itu petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan pemohon ke dalam sistem dan data akan masuk ke dalam *database* SIM.
5. Petugas pemrosesan mencetak surat izin yang nantinya akan diperiksa oleh kepala bidang.
6. Kemudian kepala bidang akan melakukan pengecekan dan verifikasi berkas dan mencetak keputusan izin yang akan diserahkan kepada kepala bidang. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan.
7. Kepala dinas memberikan persetujuan dan tanda tangan dan kemudian surat izin tersebut dilanjutkan ke sekretariat.
8. Pihak kesekretariatan akan membuat nota pajak
9. Kepala dinas melakukan legalitas reklame
10. Pihak kesekretariatan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan. Arsip dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menyimpan semua data pada *database* dan mencetak semua data dalam bentuk *hardcopy*. Sekretariat juga akan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon akan melakukan pengambilan ke loket pengambilan dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas penerimaan.
11. Setelah jatuh tempo pengambilan berkas, pemohon akan melakukan pembayaran pajak kepada Dinas Pendapatan Daerah
12. Pemohon memberikan tanda bukti pembayaran kepada loket pengambilan untuk melakukan pengambilan surat izin dengan membawa tanda terima dan bukti pembayaran.
13. Petugas pengambilan menerima tanda bukti dari pemohon, kemudian petugas akan memberikan surat izin kepada pemohon.
14. Pemohon menerima surat izin.

Penjelasan pada Gambar 5.5 dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.5Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame insidentil

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses izin reklame insidentil	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin reklame insidentil
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin reklame insidentil
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin reklame insidentil
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak sesuai dengan	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin reklame insidentil



Tabel 5.5 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame insidental (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Mencetak surat izin	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan mencetak surat izin untuk diberikan kepada kepala bidang	Surat izin
13.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
14.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
15.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Membuat nota pajak	Kesekretariatan membuat nota pajak pada SIM dan akan terhubung dengan Dinas Pendapatan Daerah	Nota pajak
16.	Kepala Dinas	<i>Manual task</i>	Legaitas reklame	Kepala dinas melakukan legalitas reklame dengan memberikan stempel dan tanda tangan pada reklame	-



Tabel 5.5 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame insidental (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
17.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diijinkan	Surat izin
18.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	-
19.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
20	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran pajak pada Dinas Pendapatan Daerah	Pemohon melakukan pembayaran pajak yang sudah ditentukan pada Dinas Pendapatan Daerah	Tanda terima
21.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Memberikan tanda bukti pembayaran	Pemohon memberikan tanda bukti pembayaran ke loket pengambilan.	Tanda bukti pembayaran dan tanda terima
22.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
23.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	-
24.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Tanda terima dan tanda bukti pembayaran
25.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin	Petugas memberikan surat izin yang sudah terbit kepada pemohon	-



Tabel 5.5 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame insidentil (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
26.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
27.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Pemohon menerima surat izin	Surat izin
28.	Pemohon	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin reklame insidentil	-

5.1.6 Proses bisnis izin reklame permanen

Pada izin pemakaian reklame permanen melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan dan 1 unit di Dinas Pendapatan Daerah. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.6

5.1.6.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin reklame permanen ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.6.2 Persyaratan permohonan izin reklame permanen

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.6.3 Pihak pelaksana

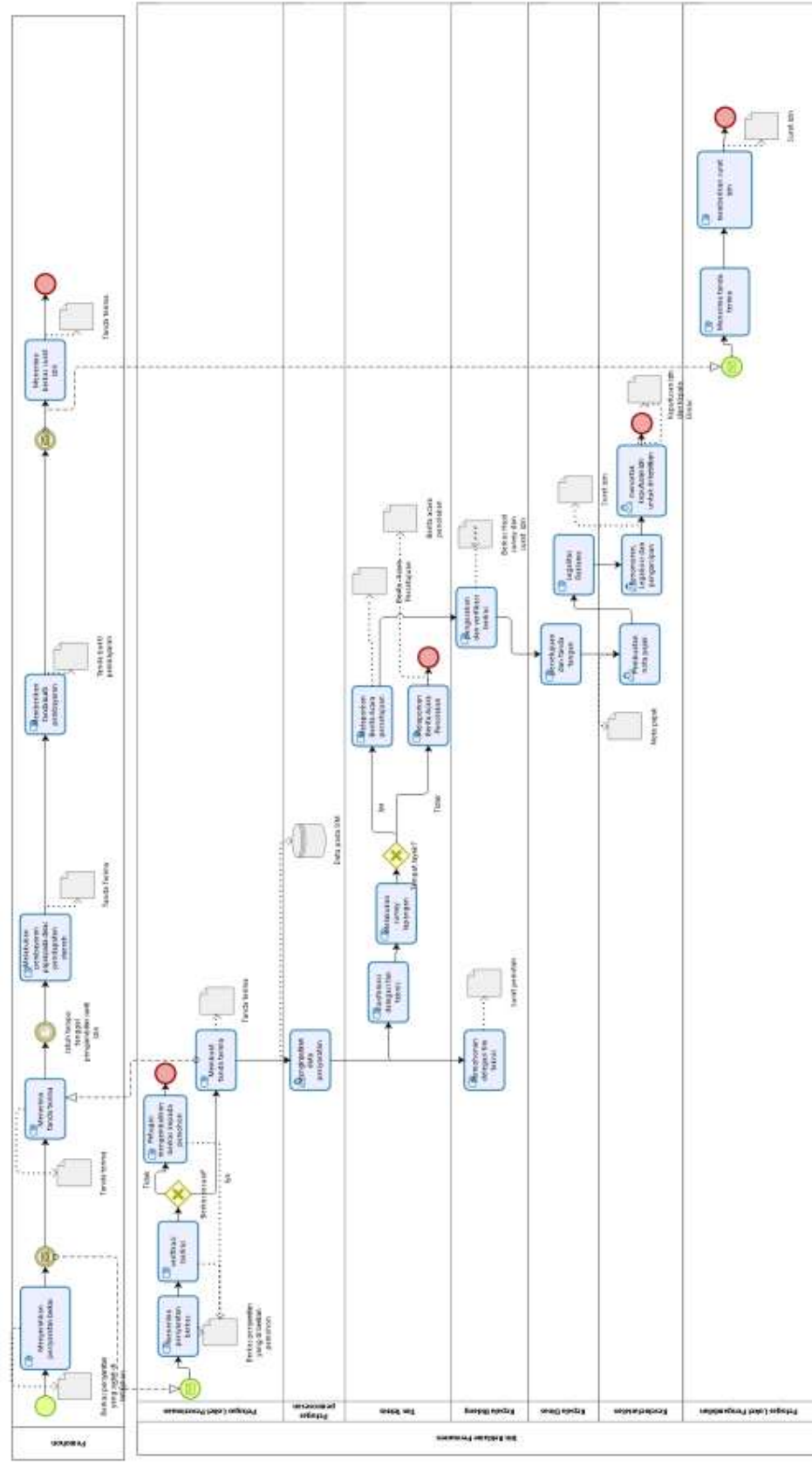
Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin reklame permanen berjumlah 7 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.6.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin reklame permanen

Urutan aktivitas proses bisnis izin reklame permanen meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas melakukan pengecekan berkas
3. Petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.
5. Kepala bidang melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan.
6. Tim teknis melakukan konfirmasi.
7. Setelah mendapatkan konfirmasi dari tim teknis, survey lapangan dilakukan.
8. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan.
9. Setelah survey dilakukan, tim teknis mencetak *draft* keputusan izin.
10. *Draft* keputusan tersebut kemudian diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan.
11. Setelah berkas disetujui, pihak kesekretariatan akan membuat nota pajak dan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
12. Kepala dinas melakukan legalitas reklame.
13. Kesekretariatan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
14. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon membayar pajak ke Dinas Pendapatan Daerah.
15. Pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti pembayaran
16. Petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



Gambar 5.6 Pemodelan proses bisnis (as-is) izin reklame permanen

Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame permanen

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1.	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses izin reklame permanen	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin reklame permanen
3.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin reklame permanen
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin reklame permanen
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin reklame permanen



Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin reklame permanen (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	Manual task	membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	Manual task	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11.	Petugas pemrosesan	User task	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada database SIM	-
12.	Kepala bidang	Manual task	Permohonan delegasi tim teknis	Kepala bidang mengeluarkan surat perintah kepada tim teknis untuk melakukan survey	Surat perintah
13.	Tim teknis	Manual task	Konfirmasi delegasi tim teknis	Tim teknis mengkonfirmasi kesediaan dalam melakukan survey	-
14.	Tim teknis	Manual task	Melakukan survey lapangan	Tim teknis melakukan survey lapangan ke lokasi yang sudah diperintahkan	-
15.	Tim teknis	Exclusive gateway	Survey sesuai dengan data?	Tim teknis memeriksa kondisi lapangan sudah sesuai atau tidak dengan data.	-
16.	Tim teknis	Manual task	Tempat tidak layak	Jika survey tidak sesuai dengan data tim teknis akan melaporkan penolakan	Berita acara penolakan
17.	Tim teknis	End task		Berakhirnya alur proses pada tim teknis	-

Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin reklame permanen (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Tim teknis	Manual task	Tempat layak	Tim teknis akan melaporkan berita acara persetujuan	Berita acara persetujuan
19.	Kepala bidang	Manual task	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, hasil survey, dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
20.	Kepala dinas	Manual task	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
21.	Kesekretariatan	User task	Pembuatan nota pajak	Pihak sekretariat membuat nota pajak yang akan terhubung dengan SIM pada Dinas Pendapatan Daerah	
22.	Kepala dinas	Manual task	Legalitas reklame	Kepala bidang melakukan legalitas reklame dengan memberi stempel / tanda tangan.	
23.	Kesekretariatan	User task	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	
24.	Kesekretariatan	User task	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	Keputusan surat izin dari dinas

Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin reklame permanen (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
25.	Kesekretariatan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses sekretariatan	
26.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin gangguan sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
27.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran pajak pada Dinas Pendapatan Daerah	Pemohon membayarkan pajak yang sudah ditentukan oleh Dinas Pendapatan Daerah	Tanda terima
28.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Memberikan tanda bukti pembayaran	Setelah melunasi pajak, pemohon memberikan tanda bukti pembayaran dari Dinas Pendapatan Daerah ke petugas loket pengambilan	Tanda bukti pembayaran
29.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>		Pemohon memicu proses pada loket pengambilan	
30.	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>		Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	

Tabel 5.6 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin reklame permanen (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
31.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	-
32.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda bukti yang didapatkan dari Dinas Pendapatan Daerah	Tanda bukti pembayaran
33.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin kepada pemohon	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	Surat izin
34	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses	-

5.1.7 Proses bisnis izin trayek

Pada izin trayek melibatkan 8 unit di bidang pelayanan perizinan . Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, petugas loket retribusi dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.7

5.1.7.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin trayek sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.7.2 Persyaratan permohonan izin trayek

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.7.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin trayek berjumlah 8 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket retribusi



8. Petugas loket pengambilan

5.1.7.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin trayek

Urutan aktivitas proses bisnis izin reklame permanen meliputi:

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Setelah pemohon menyerahkan berkas persyaratan petugas loket penerimaan akan menerima persyaratan berkas.
3. Petugas loket penerimaan melakukan verifikasi berkas persyaratan. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon, alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan
4. Setelah berkas lengkap petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.
5. Data yang sudah diinputkan akan diterima oleh kepala bidang dan kepala bidang akan melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan.
6. Tim teknis melakukan konfirmasi kepada kepala bidang.
7. Tim teknis melakukan survey pada saat survey lapangan tim teknis akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data yang diajukan dengan kondisi nyata. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan.
8. Setelah survey dilakukan, petugas pemrosesan akan menginputkan data sesuai hasil survey dan akan melakukan perhitungan retribusi yang nantinya akan dibayarkan oleh pemohon.
9. Pemeriksaan STNKB (Surat Tanda Kendaraan Bermotor) dilakukan oleh petugas pemrosesan.
10. Petugas pemrosesan mencetak lembar kerja perhitungan retribusi dan akan diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi.
11. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai.
12. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
13. Kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
14. Kesekretariatan mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
15. Pemohon membayar retribusi yang sudah ditetapkan pada loket retribusi sesuai waktu yang tertera pada tanda terima.
16. Petugas loket retribusi akan mencetak tanda terima yang berisi nomor registrasi dan SK izin.
17. Kemudian pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan kepada petugas retribusi.
18. Petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.
19. Pemohon menerima surat izin. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.7

Penjelasan pada Gambar 5.7 dapat dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin trayek

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1.	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin trayek	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin trayek
3.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin trayek
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin trayek
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak sesuai dengan	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin trayek



Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin trayek (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	Manual task	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	
10.	Pemohon	Manual task	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11.	Petugas pemrosesan	User task	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada database SIM	
12.	Kepala bidang	Manual task	Permohonan delegasi tim teknis	Kepala bidang mengeluarkan surat perintah kepada tim teknis untuk melakukan survey	Surat perintah
13.	Tim teknis	Manual task	Konfirmasi delegasi tim teknis	Tim teknis mengkonfirmasi kesediaan dalam melakukan survey	
14.	Tim teknis	Manual task	Melakukan survey lapangan	Tim teknis melakukan survey lapangan ke lokasi yang sudah diperintahkan	
15.	Tim teknis	Exclusive gateway	Survey sesuai dengan data?	Tim teknis memeriksa kondisi lapangan sudah sesuai atau tidak dengan data.	
16.	Tim teknis	Manual task	Melaporkan berita acara penolakan	Jika survey tidak sesuai dengan data tim teknis akan melaporkan penolakan.	Berita acara
17.	Tim teknis	End task		Berakhirnya alur proses pada tim teknis	

Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin trayek (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data sesuai hasil survey	Setelah melakukan survey oleh tim teknis, hasil survey diberikan kepada petugas pemrosesan untuk memasukkan data sesuai dengan hasil survey, kemudian data tersebut disimpan pada <i>database</i> SIM	Data hasil survey
19.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Pemeriksaan masa berlaku STNKB	Petugas memeriksa masa berlaku STNKB melalui nomor STNKB pada sistem	-
20.	Petugas pemrosesan	<i>System task</i>	Menghitung retribusi	Setelah petugas menginputkan data, sistem akan secara otomatis menghitung biaya retribusi izin.	-
21.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi	Petugas mencetak hasil perhitungan biaya retribusi izin.	-
22.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
23.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
24.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	-
25.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	Keputusan surat izin dari dinas



Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin trayek (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
26.	Kesekretariatan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses sekretariatan	
27.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima	Tanda terima
28.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pembayaran retribusi yang sudah ditetapkan	Pemohon membayarkan biaya retribusi yang sudah ditentukan sesuai dasar hukum yang berlaku	Tanda terima
29.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket retribusi	
30.	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	
31.	Petugas loket retribusi	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas loket memeriksa penerbitan surat izin dengan memasukkan nomor registrasi pemohon ke dalam sistem	
32.	Petugas loket retribusi	<i>Exclusive gateway</i>	Surat izin sudah terbit?	Petugas mengecek apakah surat izin sudah terbit atau belum terbit	
33.	Petugas loket retribusi	<i>Manual task</i>	Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Petugas menyampaikan kepada pemohon bahwa surat belum terbit	
34.	Petugas loket retribusi	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses.	



Tabel 5.7 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin trayek (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
35.	Petugas loket retribusi	User task	Mencetak tanda bukti pembayaran	Jika surat izin sudah terbit petugas akan memberitahukan biaya yang harus dibayar kepada pemohon dan mencetak tanda bukti pembayaran	-
36.	Petugas loket retribusi	End task	-	Berakhirnya alur proses	-
37.	Pemohon	Manual task	Menerima tanda bukti pembayaran	Setelah tagihan lunas, pemohon akan mendapatkan tanda bukti pembayaran dari petugas loket retribusi	Tanda bukti pembayaran
38.	Pemohon	Throw intermediate message event	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
39.	Petugas loket pengambilan	Start message event	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemacu proses dari pemohon	-
40.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Menerima tanda bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda bukti yang didapatkan dari petugas loket retribusi	-
41.	Petugas loket pengambilan	Manual task	Memberikan surat izin kepada pemohon	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	Surat izin
42.	Petugas loket pengambilan	End task	-	Berakhirnya alur proses	-

5.1.8 Proses bisnis izin usaha angkutan

Pada izin usaha angkutan melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.8

5.1.8.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin usaha angkutan sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.8.2 Persyaratan permohonan izin usaha angkutan

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.8.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin usaha angkutan berjumlah 7 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.8.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha angkutan

Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha angkutan meliputi :

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas loket penerimaan melakukan pengecekan berkas
3. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan dan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis.
5. Tim teknis memeriksa apakah pemohon sudah mengurus izin trayek.
6. Tim teknis yang sebelumnya melakukan survey akan melakukan konfirmasi keputusan izin. Jika keputusan izin diterima, tim teknis akan mencetak keputusan

izin dan menandatangani keputusan izin tersebut. Jika izin ditolak tim teknis akan melaporkan berita acara penolakan.

7. Kepala bidang memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas.
8. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
9. Pihak kesekretariatan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
10. Kesekretariatan mencetak keputusan izin.
11. Pemohon menuju loket pengambilan pada tanggal yang sudah ditentukan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan petugas loket penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



Penjelasan pada Gambar 5.8 dapat dilihat pada tabel 5.8

Tabel 5.8 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha angkutan

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin usaha angkutan	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin usaha angkutan
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin usaha angkutan
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin usaha angkutan
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin usaha angkutan



Tabel 5.8 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha angkutan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	-
11.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Petugas pemrosesan	<i>Manual task</i>	Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis untuk di cek apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum memenuhi persyaratan	Keputusan izin
13.	Tim teknis	<i>User task</i>	Cek izin trayek	Tim teknis memeriksa apakah pemohon sudah mengurus izin trayek	-
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi keputusan izin	Tim teknis melakukan konfirmasi keputusan izin kepada petugas pemrosesan	-
15.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Keputusan diterima?	Tim teknis memutuskan apakah keputusan diterima atau tidak diterima	-
16.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Keputusan tidak diterima	Tim teknis melaporkan berita acara penolakan	Berita acara penolakan
17.	Tim teknis	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	-
18.	Tim teknis	<i>User task</i>	Keputusan diterima	Mencetak keputusan izin	-



Tabel 5.8 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha angkutan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
19.	Tim teknis	<i>User task</i>	Menandatangani keputusan	Tim teknis akan menandatangani keputusan jika pemohon sudah melakukan persyaratan izin yang ditentukan.	-
20.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
21.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
22.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diijinkan	-
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariatan mencetak keputusan izin terbit	-
24.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
25.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pengambilan surat izin	Pemohon mengambil surat izin sesuai waktu yang ditentukan	Tanda terima
26.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-

Tabel 5.8 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha angkutan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
27.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	-
28.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Tanda terima dan tanda bukti pembayaran
29.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin	Petugas memberikan surat izin yang sudah terbit kepada pemohon	Surat izin
30.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
31.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Pemohon menerima surat izin	-
32.	Pemohon	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin usaha angkutan	-

5.1.9 Proses bisnis izin usaha industri

Pada izin usaha industri melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan. Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.9

5.1.9.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin industri sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.9.2 Persyaratan permohonan izin usaha industri

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan peraturan walikota nomor 6 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.9.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin industri berjumlah 7 pihak yang meliputi :

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.9.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha industri

Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha industri meliputi :

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas loket penerimaan melakukan pengecekan berkas
3. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan dan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis.
5. Tim teknis memeriksa apakah pemohon sudah mengurus HO dan IMB.
6. Tim teknis yang sebelumnya melakukan survey akan melakukan konfirmasi keputusan izin. Jika keputusan izin diterima, tim teknis akan mencetak keputusan izin dan menandatangani keputusan izin tersebut. Jika izin ditolak tim teknis akan melaporkan berita acara penolakan.
7. Kepala bidang memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai
8. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
9. Pihak kesekretariatan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
10. Kesekretariatan mencetak keputusan izin.
11. Pemohon menuju loket pengambilan pada tanggal yang sudah ditentukan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan petugas loket penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.

Penjelasan pada Gambar 5.9 dapat dilihat pada tabel 5. 9

Tabel 5.9 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha industri

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin usaha industri	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin usaha industri
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin usaha industri
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin usaha industri
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin usaha industri
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-



Tabel 5.9 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha industri (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	
11	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	
12.	Petugas pemrosesan	<i>Manual task</i>	Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis untuk di cek apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum memenuhi persyaratan	Keputusan izin
13.	Tim teknis	<i>User task</i>	Cek izin IMB dan HO	Tim teknis memeriksa pemohon sudah mengurus IMB dan HO atau belum	
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi keputusan izin	Tim teknis melakukan konfirmasi keputusan izin kepada petugas pemrosesan	
15.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Keputusan diterima?	Tim teknis memutuskan apakah keputusan diterima atau tidak diterima	
16.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Keputusan tidak diterima	Tim teknis melaporkan berita acara penolakan	Berita acara penolakan
17.	Tim teknis	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	
18.	Tim teknis	<i>User task</i>	Keputusan diterima	Mencetak keputusan izin	

Tabel 5.9 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha industri (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
19.	Tim teknis	<i>User task</i>	Menandatangani keputusan	Tim teknis akan menandatangani keputusan jika pemohon sudah melakukan persyaratan izin yang ditentukan.	
20.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
21.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
22.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	
24.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
25.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pengambilan surat izin	Pemohon mengambil surat izin sesuai waktu yang ditentukan	Tanda terima
26.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	



Tabel 5.9 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha industri (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
27.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	-
28.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Tanda terima dan tanda bukti pembayaran
29.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin	Petugas memberikan surat izin yang sudah terbit kepada pemohon	Surat izin
30.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
31.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Pemohon menerima surat izin	Surat izin
32	Pemohon	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin usaha industri.	

5.1.10 Proses bisnis izin usaha perdagangan

Pada izin usaha perdagangan melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan . Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.8

5.1.10.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin usaha perdagangan sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.10.2 Persyaratan permohonan izin usaha perdagangan

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan peraturan walikota nomor 6 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B



5.1.10.3 Pihak pelaksana

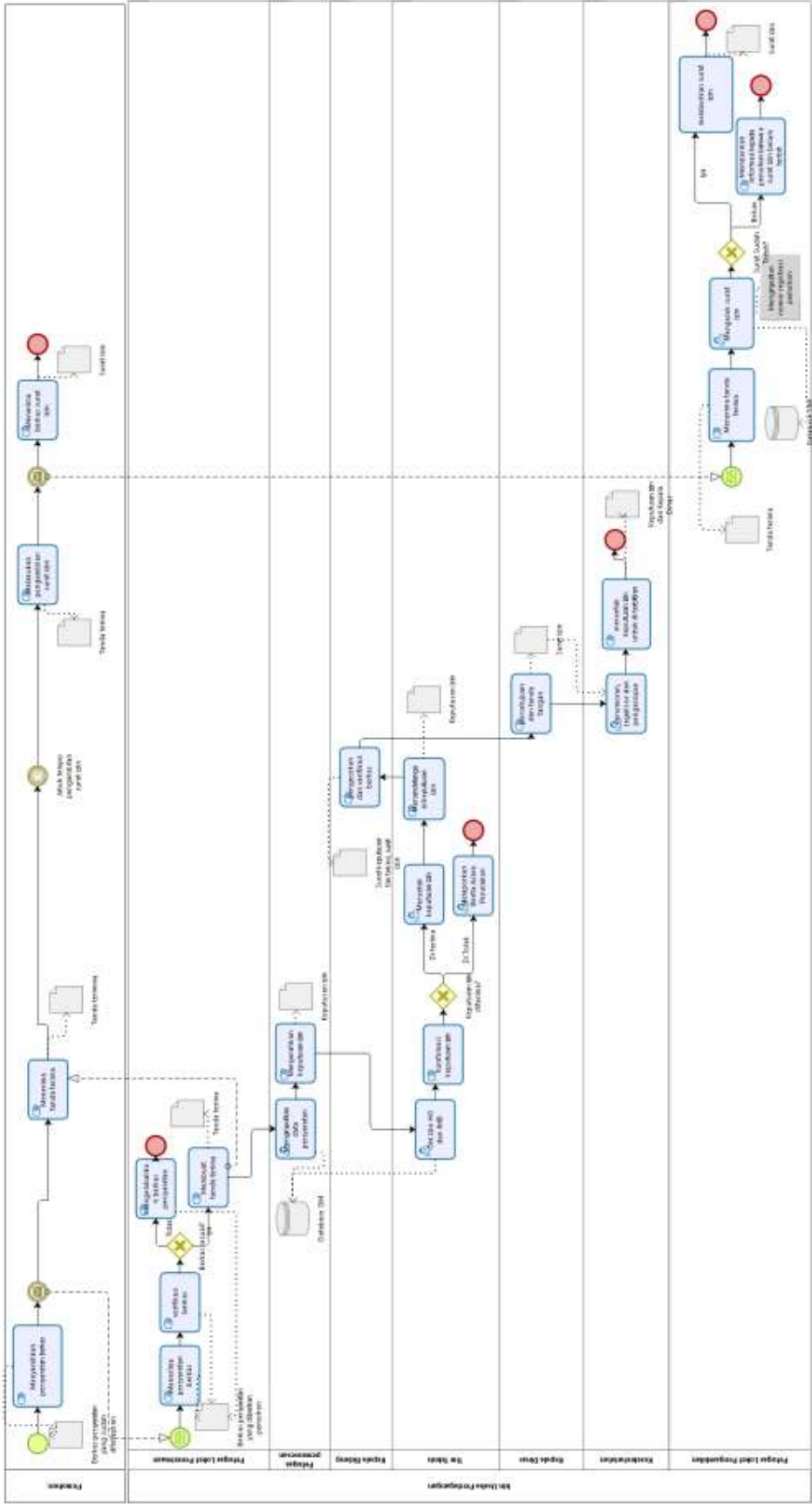
Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin perdagangan berjumlah 7 pihak yang meliputi:

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.10.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha perdagangan

Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha perdagangan meliputi L

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas loket penerimaan melakukan pengecekan berkas
3. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan dan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis.
5. Tim teknis memeriksa apakah pemohon sudah mengurus IMB dan HO
6. Tim teknis yang sebelumnya melakukan survey akan melakukan konfirmasi keputusan izin. Jika keputusan izin diterima, tim teknis akan mencetak keputusan izin dan menandatangani keputusan izin tersebut. Jika izin ditolak tim teknis akan melaporkan berita acara penolakan.
7. Kepala bidang memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas.
8. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
9. Pihak kesekretariatan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
10. Kesekretariatan mencetak keputusan izin.
11. Pemohon menuju loket pengambilan pada tanggal yang sudah ditentukan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan petugas loket penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



Gambar 5.10. Pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha perdagangan

Penjelasan pada Gambar 5.10 dapat dilihat pada tabel 5.10

Tabel 5.10 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha perdagangan

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin usaha perdagangan	-
2	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin usaha perdagangan
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin usaha perdagangan
6	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin usaha perdagangan
7	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak sesuai dengan	-
8	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin usaha perdagangan



Tabel 5.10 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha perdagangan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	Manual task	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	Manual task	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	-
11.	Petugas pemrosesan	User task	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Petugas pemrosesan	Manual task	Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis untuk di cek apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum memenuhi persyaratan	Keputusan izin
13.	Tim teknis	User task	Cek izin IMB dan HO	Tim teknis memeriksa pemohon sudah mengurus izin trayek atau belum mengurus izin IMB dan HO	-
14.	Tim teknis	Manual task	Konfirmasi keputusan izin	Tim teknis melakukan konfirmasi keputusan izin kepada petugas pemrosesn	-
15.	Tim teknis	Exclusive gateway	Keputusan diterima?	Tim teknis memutuskan apakah keputusan diterima atau tidak diterima	-
16.	Tim teknis	Manual task	Keputusan tidak diterima	Tim teknis melaporkan berita acara penolakan	Berita acara penolakan
17.	Tim teknis	End task	-	Berakhirnya alur proses	-



Tabel 5.10 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha perdagangan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Tim teknis	<i>User task</i>	Keputusan diterima	Mencetak keputusan izin	
19.	Tim teknis	<i>User task</i>	Menandatangani keputusan	Tim teknis akan menandatangani keputusan jika pemohon sudah melakukan persyaratan izin yang ditentukan.	
20.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
21.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
22.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariatan mencetak keputusan izin terbit	
24.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
25.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pengambilan surat izin	Pemohon mengambil surat izin sesuai waktu yang ditentukan	Tanda terima



Tabel 5.10 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha perdagangan (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
26.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>		Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	
27.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>		Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	
28.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dan bukti pembayaran	Tanda terima
29.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin	Petugas memberikan surat izin yang sudah terbit kepada pemohon	Surat izin
30.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
31.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Pemohon menerima surat izin	Surat izin
32.	Pemohon	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin usaha perdagangan	-

5.1.11 Proses bisnis izin usaha toko *modern*

Pada izin usaha toko *modern* melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan . Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan. Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.11

5.1.11.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin usaha toko *modern* sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.11.2 Persyaratan permohonan izin usaha toko *modern*

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan peraturan walikota nomor 6 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B

5.1.11.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis izin toko *modern* berjumlah 7 pihak yang meliputi:

1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.11.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha toko *modern*

Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha toko modern meliputi :

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas loket penerimaan melakukan pengecekan berkas
3. Jika persyaratan lengkap petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan dan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis.
5. Tim teknis memeriksa apakah pemohon sudah mengurus IMB dan HO
6. Tim teknis yang sebelumnya melakukan survey akan melakukan konfirmasi keputusan izin. Jika keputusan izin diterima, tim teknis akan mencetak keputusan

izin dan menandatangani keputusan izin tersebut. Jika izin ditolak tim teknis akan melaporkan berita acara penolakan.

7. Kepala bidang memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas.
8. Kepala dinas melakukan persetujuan dan tanda tangan.
9. Pihak kesekretariatan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
10. Kesekretariatan mencetak keputusan izin.
11. Pemohon menuju loket pengambilan pada tanggal yang sudah ditentukan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti yang diberikan petugas loket penerimaan. Setelah petugas pengambilan menerima tanda bukti tersebut, petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.



Penjelasan pada Gambar 5.11 dapat dilihat pada tabel 5.11

Tabel 5.11 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha toko modern

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin usaha toko modern	-
2	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin usaha toko modern
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin usaha toko modern
6	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin usaha toko modern
7	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	-
8	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	Berkas persyaratan izin usaha toko modern

Tabel 5.11 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha toko modern (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan memberi nomor registrasi dan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	-
11.	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
12.	Petugas pemrosesan	<i>Manual task</i>	Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Setelah data tersimpan pada <i>database</i> , petugas akan menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis untuk dicek apakah sudah memenuhi persyaratan atau belum memenuhi persyaratan	Keputusan izin
13.	Tim teknis	<i>User task</i>	Cek izin IMB dan HO	Tim teknis memeriksa pemohon sudah mengurus mengurus izin IMB dan HO atau belum	-
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi keputusan izin	Tim teknis melakukan konfirmasi keputusan izin kepada petugas pemrosesn	-
15.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Keputusan diterima?	Tim teknis memutuskan apakah keputusan diterima atau tidak diterima	-
16.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Keputusan tidak diterima	Tim teknis melaporkan berita acara penolakan	Berita acara penolakan
17.	Tim teknis	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses	-

Tabel 5.11 Penjelasan pemodelan proses bisnis (as-is) izin usaha toko modern (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
18.	Tim teknis	<i>User task</i>	Keputusan diterima	Mencetak keputusan izin	
19.	Tim teknis	<i>User task</i>	Menandatangani keputusan	Tim teknis akan menandatangani keputusan jika pemohon sudah melakukan persyaratan izin yang ditentukan.	
20.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, waktu dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
21.	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
22.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariatan mencetak keputusan izin terbit	
24.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat izin sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
25.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Melakukan pengambilan surat izin	Pemohon mengambil surat izin sesuai waktu yang ditentukan	Tanda terima

Tabel 5.11 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha toko modern (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
26.	Pemohon	<i>Throw Intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket pengambilan	-
27.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket pengambilan menerima pesan dari pemohon	-
28.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima	Tanda terima
29.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Memberikan surat izin	Petugas memberikan surat izin yang sudah terbit kepada pemohon	Surat izin
30	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada petugas loket pengambilan	-
31.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Pemohon menerima surat izin	Surat izin
32	Pemohon	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin usaha perdagangan	-

5.1.12 Proses bisnis izin usaha jasa konstruksi

Pada izin usaha jasa konstruksi melibatkan 7 unit di bidang pelayanan perizinan.

Unit tersebut meliputi petugas loket penerimaan, petugas pemrosesan, tim teknis, kepala bidang, kepala dinas, kesekretariatan, dan petugas loket pengambilan.

Pemodelan dapat dilihat pada Gambar 5.12

5.1.12.1 Dasar Hukum

Dasar hukum proses bisnis izin usaha jasa konstruksi ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016.

5.1.12.2 Persyaratan permohonan izin usaha jasa konstruksi

Proses bisnis ini memiliki persyaratan yang harus dilengkapi dan sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan mekanisme pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang dan formulir dapat dilihat pada lampiran B



5.1.12.3 Pihak pelaksana

Pihak pelaksana dalam proses bisnis usaha jasa konstruksi berjumlah 7 pihak yang meliputi :

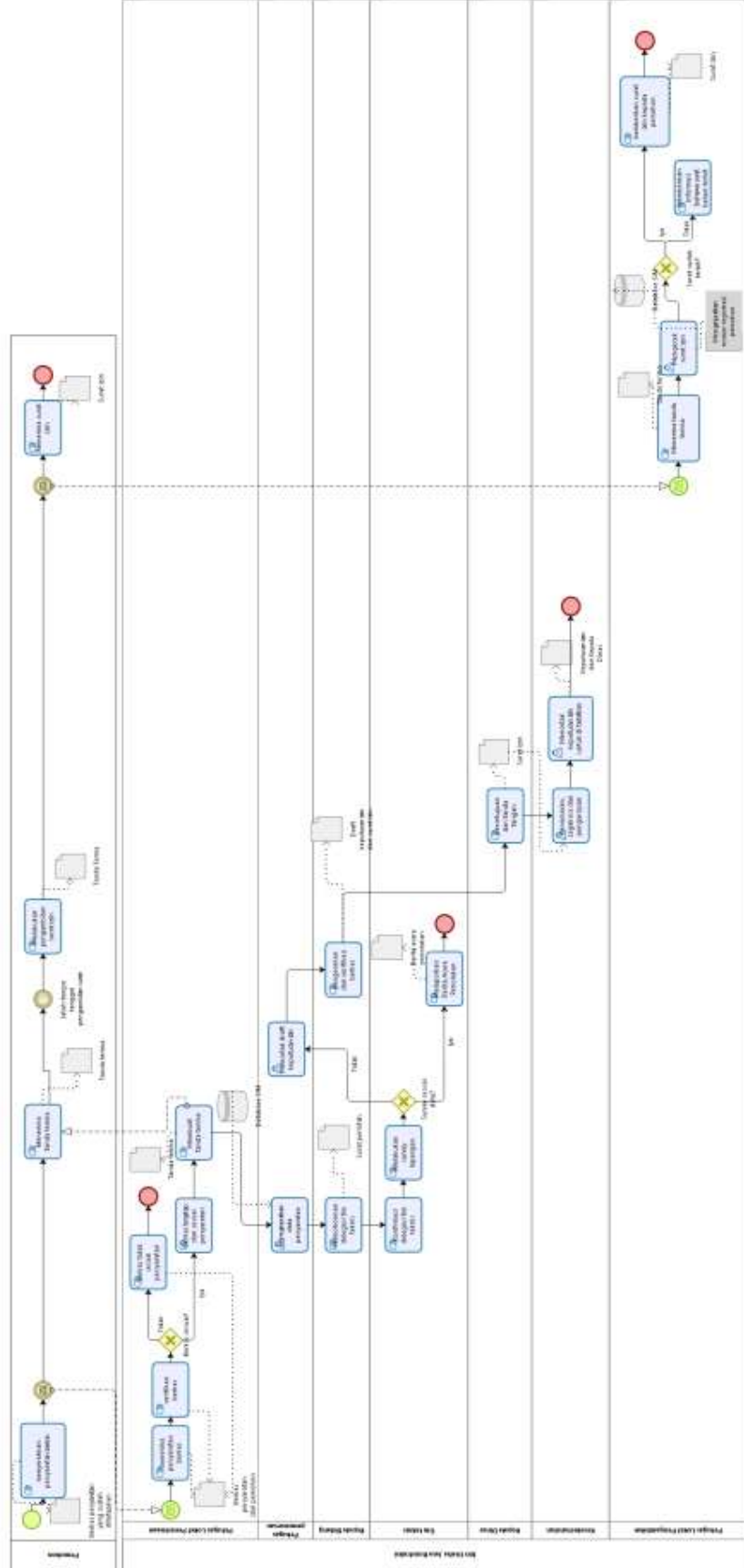
1. Petugas loket penerimaan
2. Petugas pemrosesan
3. Tim teknis
4. Kepala bidang
5. Kepala dinas
6. Kesekretariatan
7. Petugas loket pengambilan

5.1.12.4 Urutan aktivitas proses bisnis izin usaha jasa konstruksi

1. Pemohon yang sudah mengetahui semua persyaratan untuk mengurus surat izin yang diinginkan memberikan semua persyaratan secara lengkap ke loket penerimaan berkas.
2. Petugas melakukan pengecekan berkas
3. Petugas akan memberikan tanda terima yang berisi seperti nomor registrasi, nama pemohon alamat pemohon, informasi mengenai izin terkait, ceklis kelengkapan persyaratan, dan informasi pengambilan berkas. Tetapi jika persyaratan tidak lengkap, berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi berkas sesuai dengan persyaratan.
4. Petugas pemrosesan akan menginputkan data persyaratan.
5. Kepala bidang melakukan permohonan delegasi dari tim teknis yang terdiri dari tiga orang inti yaitu dari bidang pelayanan perizinan, dan dua dari dinas yang terkait dengan jenis perizinan.
6. Tim teknis melakukan konfirmasi.
7. Survey lapangan dilakukan.
8. Apabila data dan kondisi yang ada tidak sesuai, maka tim teknis akan melakukan berita acara penolakan dalam perizinan.
9. Tim teknis mencetak *draft* keputusan izin.
10. Draft keputusan tersebut kemudian diberikan kepada kepala bidang untuk dilakukan pengecekan ulang dan verifikasi. Kepala bidang akan memberikan tanda paraf jika data berkas sudah sesuai dan berkas tersebut akan diberikan kepada kepala dinas untuk persetujuan dan tanda tangan.
11. Setelah berkas disetujui, pihak kesekretariatan akan melakukan penomoran pada berkas, legalisir dan pengarsipan.
12. Sekretariat mencetak keputusan izin yang nantinya akan diterbitkan pada layar LED yang ada pada *front office*.
13. Setelah jatuh tempo tanggal yang sudah ditentukan pemohon membayar pajak ke dinas pendapatan daerah

- 14. Pemohon menuju loket pengambilan untuk mengambil surat izin ke loket pengambilan berkas dengan membawa tanda terima dan tanda bukti pembayaran
- 15. Petugas akan memberikan berkas surat izin kepada pemohon.





Gambar 5.12 Pemodelan proses bisnis (AS-IS) izin usaha jasa konstruksi

Tabel 5.12 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha jasa konstruksi

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
1	Pemohon	<i>Start event</i>	-	Pemohon memulai proses bisnis izin usaha jasa konstruksi	-
2.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menyerahkan persyaratan berkas	Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas loket penerimaan berkas yang sesuai dan lengkap	Berkas persyaratan izin usaha jasa konstruksi
3	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu / mengirimkan pesan kepada petugas loket penerimaan	-
4.	Petugas loket penerimaan	<i>Start message event</i>	-	Petugas loket penerimaan menerima pesan dari pemohon	-
5.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Menerima persyaratan berkas	Petugas menerima persyaratan yang diberikan oleh pemohon	Berkas persyaratan izin usaha jasa konstruksi
6.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Verifikasi berkas	Petugas mengecek/ verifikasi berkas yang diberikan pemohon	Berkas persyaratan izin reklame tetap
7.	Petugas loket penerimaan	<i>Exclusive gateway</i>	Berkas sesuai?	Petugas memutuskan berkas diterima atau tidak	-
8.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	Mengembalikan berkas persyaratan pemohon	Petugas loket penerimaan akan mengembalikan berkas jika berkas tidak sesuai dengan persyaratan yang tercantum pada dasar hukum.	-



Tabel 5.12 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha jasa konstruksi (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
9.	Petugas loket penerimaan	<i>Manual task</i>	membuat tanda terima	Setelah berkas diverifikasi petugas loket penerimaan akan membuat tanda terima jika berkas persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan	-
10.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Pemohon menerima tanda terima yang dibuat oleh petugas loket penerimaan	Tanda terima
11	Petugas pemrosesan	<i>User task</i>	Menginputkan data persyaratan	Petugas pemrosesan menginputkan data yang diambil dari berkas persyaratan. Data tersebut akan disimpan pada <i>database</i> SIM	-
13.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Permohonan delegasi tim teknis	Kepala bidang mengeluarkan surat perintah kepada tim teknis untuk melakukan survey	Surat perintah
14.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Konfirmasi delegasi tim teknis	Tim teknis mengkonfirmasi kesediaan dalam melakukan survey	-
15.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Melakukan survey lapangan	Tim teknis melakukan survey lapangan ke lokasi yang sudah diperintahkan	-
16.	Tim teknis	<i>Exclusive gateway</i>	Survey sesuai dengan data?	Tim teknis memeriksa kondisi lapangan sudah sesuai atau tidak dengan data.	-
17.	Tim teknis	<i>Manual task</i>	Survey tidak sesuai data	Jika survey tidak sesuai dengan data tim teknis akan melaporkan penolakan.	Berita acara penolakan
18.	Tim teknis	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses pada tim teknis	-



Tabel 5.12 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha jasa konstruksi (lanjutan)

No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
19.	Petugas pemrosesan	<i>Manual task</i>	Survey sesuai data	Mencetak <i>draft</i> keputusan	-
20.	Kepala bidang	<i>Manual task</i>	Pengecekan dan verifikasi berkas	Pengecekan dilakukan dengan melihat data (nama pemohon, alamat, hasil survey, dll) pada surat izin dan dokumen yang sudah terverifikasi akan mendapatkan paraf dari kepala bidang	Surat izin
21..	Kepala dinas	<i>Manual task</i>	Persetujuan dan tanda tangan	Kepala dinas memberikan persetujuan berupa tanda tangan dan stempel pada surat izin	Surat izin
22.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Penomoran, legalisir dan pengarsipan	Petugas melakukan penomoran, legalisir dan pengarsipan pada izin yang akan diizinkan	-
23.	Kesekretariatan	<i>User task</i>	Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Petugas sekretariat mencetak keputusan izin terbit	Keputusan surat izin dari dinas
24..	Kesekretariatan	<i>End task</i>	-	Berakhirnya alur proses sekretariat	-
25.	Pemohon	<i>Intermediate timer event</i>	Jatuh tempo tanggal pengambilan izin	Pemohon menunggu surat sampai batas waktu yang tercantum pada tanda terima.	Tanda terima
26.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Memberikan tanda terima	Pemohon memberikan tanda terima	tanda terima
27.	Pemohon	<i>Throw intermediate message event</i>	-	Pemohon memicu proses pada loket pengambilan	-
28	Petugas loket retribusi	<i>Start message event</i>	-	Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	-



Tabel 5.12 Penjelasan pemodelan proses bisnis (*as-is*) izin usaha jasa konstruksi (lanjutan)

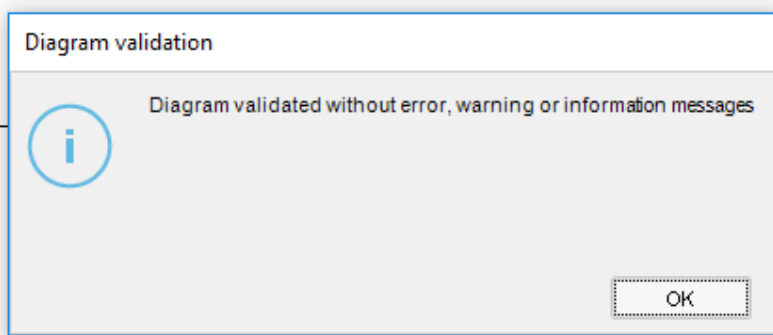
No	Pelaku proses	Type	Keterangan	Penjelasan	Dokumen
29.	Petugas loket pengambilan	<i>Start message event</i>		Petugas menerima pesan/ mendapat pemicu proses dari pemohon	
30.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Menerima tanda terima	Petugas loket pengambilan menerima tanda terima dari pemohon	Tanda terima
31.	Petugas loket pengambilan	<i>User task</i>	Mengecek surat izin	Petugas mengecek surat izin dengan menginputkan nomor registrasi pada tanda terima	
32.	Petugas loket pengambilan	<i>Exclusive gateway</i>	Surat sudah terbit?	Petugas loket memastikan surat sudah terbit atau belum terbit	
33.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual</i>	Surat belum terbit	Petugas memberikan informasi bahwa surat belum terbit	
34.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	
35.	Petugas loket pengambilan	<i>Manual task</i>	Surat sudah terbit	Petugas loket pengambilan memberikan surat izin kepada pemohon.	Surat izin
36.	Petugas loket pengambilan	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses	
37.	Pemohon	<i>Manual task</i>	Menerima surat izin	Jika surat sudah terbit dan petugas memberikan surat izin, pemohon akan melakukan <i>task</i> menerima surat izin	
38.	Pemohon	<i>End task</i>		Berakhirnya alur proses pada pemohon dan berakhirnya proses bisnis izin usaha jasa konstruksi	



5.2 Hasil Validasi dan Simulasi Proses Bisnis

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tentang validasi dan simulasi pada pemodelan proses bisnis yang sudah dilakukan sebelumnya pada sub bab 5.1 . Pada simulasi proses bisnis ini penulis menggunakan data surat masuk setiap minggu pada bulan januari – april 2107. Data dapat dilihat pada lampiran C

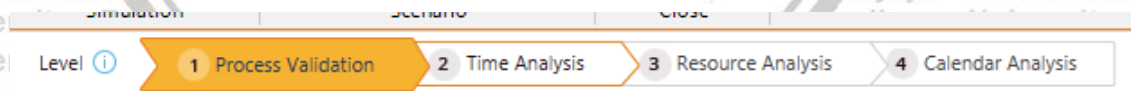
Hal yang pertama dilakukan setelah melakukan pemodelan adalah dengan memvalidasi model apakah sudah sesuai dengan aturan BPMN 2.0 dan tidak ada *error message*. Pada aplikasi bizagi terdapat tombol *'validate'* untuk melakukan pengecekan tersebut. Tombol *validate* terdapat pada *ribbon 'Model'*. Pada Gambar 5.13 menunjukkan bahwa proses bisnis tersebut *valid*.



Gambar 5.13 Validasi proses bisnis

5.2.1 Simulasi proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan.

Terdapat beberapa tahap simulasi pada bizagi, yakni *process validation*, *time analysis*, *resource analysis* dan *calendar analysis*. Tetapi penulis tidak melakukan *calendar analysis* karena pada bidang perizinan tidak terdapat waktu tertentu dalam melakukan proses bisnis izin tersebut. Tahap simulasi dapat dilihat pada Gambar 5.14



Gambar 5.14 Tahap simulasi pada bizagi

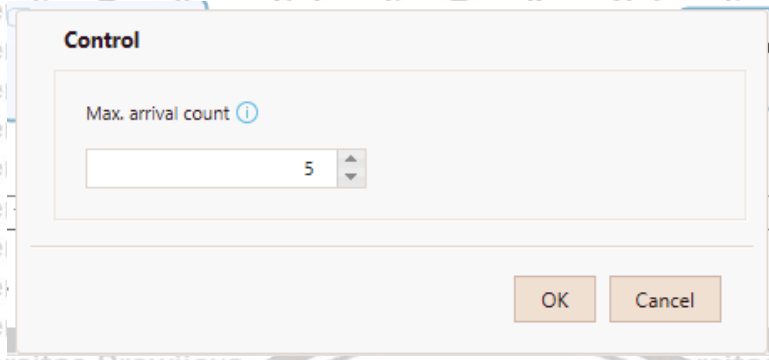
5.2.1.1 Process Validation

1. Menentukan *Max. Arrival Count*

Pada *process validation* hal yang dilakukan adalah dengan memasukkan *'Max. Arrival Count'*. *Max. arrival count* berfungsi untuk mendefinisikan berapa kali proses bisnis dilakukan . Pada proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan terdapat 5 kali eksekusi . Data tersebut didapatkan dari data statistik di bidang pelayanan perizinan



yang sudah dijelaskan pada Gambar 4.2 sub bab model informasi pada bab 4 identifikasi proses bisnis. Cara memasukan *max arrival count* dapat dilihat pada Gambar 5.15



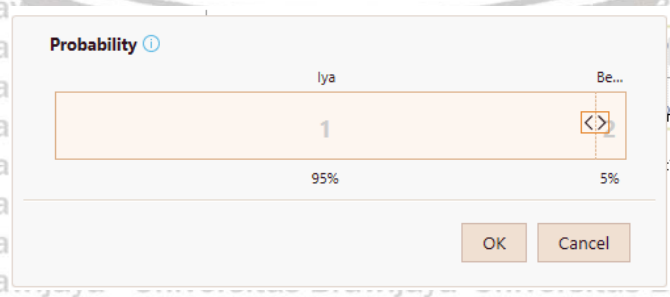
Gambar 5.15 Menentukan max. Arrival count

2. Menentukan probabilitas *gateway*

Probabilitas *gateway* adalah kemungkinan yang terjadi pada suatu model aktivitas. Jika sebuah model aktivitas tidak terdapat *gateway*, maka tidak perlu melakukan set probabilitas. Jika terdapat *gateway* set probabilitas harus dilakukan untuk mengetahui kemungkinann yang terjadi pada sebuah kondisi. Model izin penyelenggaraan tontonan memiliki 2 *gateway*, yakni ketika kondisi verifikasi berkas pada loket penerimaan dan cek pengambilan surat izin di loket pengambilan. *Gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 90 % dan %10% dan cek surat sudah terbit atau belum terbit yaitu 95 % dan 5 % sesuai dengan wawancara pada lampiran A.2. Probabilitas pada 2 *gateway* tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.5 dan Gambar 5.6



Gambar 5.16 Probabilitas gateway verifikasi berkas



Gambar 5.17 Probabilitas gateway cek terbit surat izin

3. Hasil simulasi

Hasil simulasi pada tahap *validation* dapat dilihat pada tabel 5.13

Tabel 5.13 Hasil simulasi *process validation* proses bisnis (*as-is*) izin penyelenggaraan tontonan

Name	Type	Instances completed
Izin penyelenggaraan tontonan	<i>Process</i>	10
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	5
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	0
Mengembalikan berkas persyaratan ke pemohon	<i>Task</i>	0
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	5
Pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	5
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	5
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	5
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	5
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	5
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	5
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	5
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	5
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	5
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	5
Menerima tanda terima	<i>Task</i>	5
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	5
Surat izin sudah terbit?	<i>Gateway</i>	5
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	1
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	4
Mencetak surat izin	<i>Task</i>	5
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	<i>Task</i>	1
Memberikan surat izin kepada pemohon	<i>Task</i>	4

Pada Tabel 5.13 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 5 kali dan proses juga berakhir sebanyak 5 dengan *gateway* verifikasi berkas diterima dan ditolak memiliki probabilitas 90 % dan 10% dan cek surat sudah terbit atau belum terbit yaitu 5 % dan 95 % sesuai lampiran D

5.2.1.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Waktu tersebut didapatkan dari wawancara yang dapat dilihat pada Lampiran A. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.14



Tabel 5.14 Hasil simulasi *time analysis* izin penyalenggaraan tontonan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin penyelenggaraan tontonan	Process	82	82	7	2907	2412	197805
Verifikasi berkas	Task	77	77	5	5	5	385
NoneEnd	End event	9					
Mengembalikan berkas persyaratan ke pemohon	Task	9	9	2	2	2	18
Menginputkan data persyaratan	Task	68	68	5	5	5	340
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	68	68	1440	1440	1440	97920
Persetujuan dan tanda tangan	Task	68	68	1440	1440	1440	97920
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	68	68	10	10	10	680
MessageStart	Start event	77					
Menerima persyaratan berkas	Task	77	77	3	3	3	231
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	68	68	1	1	1	68
Berkas sesuai?	Gateway	77	77				
Membuat tanda terima	Task	68	68	2	2	2	136
NoneEnd	End event	68					
MessageStart	Start event	5					
Menerima tanda terima	Task	5	5	1	1	1	5
Mengecek surat izin	Task	5	5	5	5	5	25
Surat izin sudah terbit?	Gateway	5	5				
NoneEnd	End event	1					
NoneEnd	End event	4					
Mencetak surat izin	Task	68	68	1	1	1	68
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Task	1	1	5	5	5	5
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	4	4	1	1	1	4

Pada Tabel 5.14 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan minimal membutuhkan waktu selama 7 menit dan maksimal membutuhkan waktu 2 hari 27 menit dan rata-rata selama 1 hari 16 jam 12 menit 15 detik.



5.2.1.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin penyelenggaraan tontonan dapat dilihat pada tabel 5.15.

Tabel 5.15 Hasil simulasi *resource analysis* izin penyelenggaraan tontonan

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Petugas penerima berkas	1,78%
Pemohon	0,01%
Petugas pemrosesan	0,94%
Kepala bidang	99,86%
Kepala dinas	96,53%
Petugas pengambilan	0,09%
Kesekretariatan	0,65%

Pada tabel 5.15 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu kepala bidang dengan nilai *utilization* 99.86 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* 0,65 %.

5.2.2 Simulasi proses bisnis izin gangguan

5.2.2.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisni izin gangguan pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.16



Tabel 5.16 Hasil simulasi *validation process* izin gangguan

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Gangguan	<i>Process</i>	128
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	44
NoneEnd	<i>End event</i>	2
Mengembalikan berkas persyaratan	<i>Task</i>	2
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	42
Menginputkan data sesuai hasil survey	<i>Task</i>	40
Menghitung Retribusi	<i>Task</i>	40
Pengecekan Dan Verifikasi Berkas	<i>Task</i>	40
Persetujuan Dan Tanda Tangan	<i>Task</i>	40
Penomoran. Legalisir Dan Pengarsipan	<i>Task</i>	40
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	44
NoneEnd	<i>End event</i>	2
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	44
Survey sesuai dengan data?	<i>Gateway</i>	42
Permohonan delegasi tim teknis	<i>Task</i>	42
Melakukan survey lapangan	<i>Task</i>	42
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	2
Mencetak lembar kerja perhitungan retribusi	<i>Task</i>	40
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	40
Menerima tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	42
Memberikan surat izin	<i>Task</i>	42
MessageStart	<i>Start event</i>	44
NoneEnd	<i>End event</i>	40
MessageStart	<i>Start event</i>	42
NoneEnd	<i>End event</i>	42
Surat sudah terbit?	<i>Gateway</i>	42
NoneEnd	<i>End event</i>	23
MessageStart	<i>Start event</i>	42
NoneEnd	<i>End event</i>	19
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	42
Mencetak tanda bukti pembayarran	<i>Task</i>	19
Memberikan tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	19
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	42
Memberikan Informasi bahwa surat izin belum terbit	<i>Task</i>	23



Pada Tabel 5.16 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 44 kali dan proses juga berakhir sebanyak 44 dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 5 % dan %95% dan cek surat sudah terbit atau belum terbit yaitu 3 % dan 97 % sesuai dengan lampiran D.

5.2.2.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Waktu tersebut didapatkan dari wawancara yang dapat dilihat pada Lampiran A. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.17

Tabel 5.17 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin gangguan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Gangguan	Process	128	128	5,05	4375	1396	178694
Verifikasi berkas	Task	44	44	5	5	5	220
NoneEnd	End event	2					
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	2	2	0,05	0,05	0,05	0,1
Menginputkan data persyaratan	Task	42	42	5	5	5	210
Menginputkan data sesuai hasil survey	Task	40	40	15	15	15	600
Menghitung retribusi	Task	40	40	1	1	1	40
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	40	40	1440	1440	1440	57600
Persetujuan dan tanda tangan	Task	40	40	1440	1440	1440	57600
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	40	40	10	10	10	400
Menerima persyaratan berkas	Task	44	44	0,05	0,05	0,05	2,2
NoneEnd	End event	2					
Berkas sesuai?	Gateway	44	44				
Survey sesuai dengan data?	Gateway	42	42				
Permohonan delegasi tim teknis	Task	42	42	10	10	10	420
Melakukan survey lapangan	Task	42	42	1440	1440	1440	60480
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	2	2	5	5	5	10
Mencetak lembar kerja perhitungan reribusi	Task	40	40	2	2	2	80



Tabel 5.17 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin gangguan (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	40	40	5	5	5	200
Menerima tanda bukti pembayaran	Task	42	42	0,05	0,05	0,05	2,1
Memberikan surat izin	Task	42	42	5	5	5	210
MessageStart	Start event	44					
NoneEnd	End event	40					
MessageStart	Start event	42					
NoneEnd	End event	42					
Surat sudah terbit?	Gateway	42	42				
NoneEnd	End event	23					
MessageStart	Start event	42					
NoneEnd	End event	19					
Mengecek surat izin	Task	42	42	5	5	5	210
Mencetak tanda bukti pembayarran	Task	19	19	5	5	5	95
Memberikan tanda bukti pembayaran	Task	19	19	0,05	0,05	0,05	0,95
Membuat tanda terima	Task	42	42	2	2	2	84
Memberikan Informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	23	23	10	10	10	230

Pada Tabel 5.17 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin gangguan minimal membutuhkan waktu selama 5 menit 3 detik dan maksimal membutuhkan waktu 3 hari 55 menit 3 detik dan rata-rata selama 23 hari 16 menit 2 detik.

5.2.2.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin gangguan dapat dilihat pada tabel 5.18.



Tabel 5.18 Hasil simulasi *resource analysis* izin gangguan

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Petugas loket penerimaan	0,71%
Petugas pemrosesan	1,61%
Kepala bidang	90,88%
Tim teknis	99,95%
Kesekretariatan	0,87%
Petugas loket retribusi	1,24%
Petugas pengambilan	0,49%
Kepala dinas	86,57%

Pada tabel 5.18 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 99.95 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* petugas pengambilan 0,49 %.

5.2.3 Simulasi proses bisnis izin mendirikan gangguan

5.2.3.1 *Process Validation*

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin mendirikan bangunan pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.19

Tabel 5.19 Hasil simulasi *validation process* izin mendirikan bangunan

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Mendirikan Bangunan	<i>Process</i>	218
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	78
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	8
Mengembalikan berkas persyaratan	<i>Task</i>	8
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	70
Menginputkan data sesuai hasil survey	<i>Task</i>	62
menghitung retribusi	<i>Task</i>	62
pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	62
persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	62
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	62
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	78
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	8
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	78
Survey sesuai dengan data?	<i>Gateway</i>	70
Permohonan delegasi tim teknis	<i>Task</i>	70
Konfirmasi delegasi tim teknis	<i>Task</i>	70



Tabel 5.19 Hasil simulasi *validation process* izin mendirikan bangunan (lanjutan)

Name	Type	Instances completed
Melakukan survey lapangan	Task	70
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	8
Mencetak lembar kerja perhitungan reribusi	Task	62
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	62
Menerima tanda bukti pembayaran	Task	70
memberikan surat izin	Task	70
MessageStart	Start event	78
NoneEnd	End event	62
MessageStart	Start event	70
NoneEnd	End event	70
Surat sudah terbit?	Gateway	70
NoneEnd	End event	7
MessageStart	Start event	70
NoneEnd	End event	63
Mengecek surat izin	Task	70
Mencetak tanda bukti pembayarran	Task	63
memberikan tanda bukti pembayaran	Task	63
Membuat tanda terima	Task	70
Memberikan Informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	7

Pada Tabel 5.19 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 78 kali dan proses juga berakhir sebanyak 78 dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 10% dan 90% dan cek surat sudah terbit atau belum terbit yaitu 10 % dan 90 % sesuai dengan lampiran D.

5.2.3.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.20



Tabel 5.20 Hasil *time analysis* proses bisnis izin mendirikan bangunan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Mendirikan Bangunan	Process	218	218	3	11575	3562,9	776709
Verifikasi berkas	Task	78	78	5	5	5	390
NoneEnd	End event	8					
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	8	8	10	10	10	80
Menginputkan data persyaratan	Task	70	70	10	10	10	700
Menginputkan data sesuai hasil survey	Task	62	62	15	15	15	930
menghitung retribusi	Task	62	62	2	2	2	124
pengecekan dan verifikasi berkas	Task	62	62	1440	1440	1440	89280
persetujuan dan tanda tangan	Task	62	62	2880	2880	2880	178560
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	62	62	10	10	10	620
Menerima persyaratan berkas	Task	78	78	1	1	1	78
NoneEnd	End event	8					
Berkas sesuai?	Gateway	78	78				
Survey sesuai dengan data?	Gateway	70	70				
Permohonan delegasi tim teknis	Task	70	70	1440	1440	1440	100800
Konfirmasi delegasi tim teknis	Task	70	70	4320	4320	4320	302400
Melakukan survey lapangan	Task	70	70	1440	1440	1440	100800
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	8	8	15	15	15	120
Mencetak lembar kerja perhitungan reribusi	Task	62	62	2	2	2	124
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Task	62	62	5	5	5	310
Menerima tanda bukti pembayaran	Task	70	70	1	1	1	70
memberikan surat izin	Task	70	70	2	2	2	140
MessageStart	Start event	78					
NoneEnd	End event	62					
MessageStart	Start event	70					



Tabel 5.20 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin mendirikan bangunan (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
NoneEnd	End event	70					
Surat sudah terbit?	Gateway	70	70				
NoneEnd	End event	7					
MessageStart	Start event	70					
NoneEnd	End event	63					
Mengecek surat izin	Task	70	70	5	5	5	350
Mencetak tanda bukti pembayarran	Task	63	63	5	5	5	315
Memberikan tanda bukti pembayaran	Task	63	63	1	1	1	63
Membuat tanda terima	Task	70	70	5	5	5	350
Memberikan Informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	7	7	15	15	15	105

Pada Tabel 5.20 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin mendirikan bangunan minimal membutuhkan waktu selama 3 menit an maksimal membutuhkan waktu 8 hari 55 menit dan rata-rata selama 2 hari 11 jam 22 menit 53 detik.

5.2.3.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin gangguan dapat dilihat pada tabel 5.21.

Tabel 5.21 Hasil simulasi *resource analysis* izin mendirikan bangunan

Resource	Utilization
Petugas loket penerimaan	2,08%
Petugas pemrosesan	1,66%
Tim teknis	96,61%
Kepala bidang	99,94%
Petugas retribusi	1,93%
Petugas pengambilan	0,49%
Kesekretariatan	0,03%
Pemohon	3,26%
Kepala dinas	0,20%



Pada tabel 5.21 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 96.61 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* kesekretariatan senilai 0,03 %.

5.2.4 Simulasi proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA

5.2.4.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.22

Tabel 5.22 Hasil simulasi *validation process* izin persewaan gedung PEMDA

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Persewaan Gedung PEMDA	<i>Process</i>	3
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	1
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	0
Mengembalikan surat izin ke pemohon	<i>Task</i>	0
Melakukan pemeriksaan jadwal gedung	<i>Task</i>	1
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	1
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	1
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	1
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	1
Terdapat jadwal kosong?	<i>Gateway</i>	1
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	0
Mengembalikan berkas	<i>Task</i>	0
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	1
Mencetak surat izin	<i>Task</i>	1
Memberikan paraf surat izin	<i>Task</i>	1
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	1
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	<i>Task</i>	1
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	1
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	1
Surat izin sudah terbit?	<i>Gateway</i>	1
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	1
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	1
memberikan tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	0
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	1
Mencetak tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	0
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	0
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	1
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	1



Tabel 5.22 Hasil simulasi *validation process* izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

Name	Type	Instances completed
Menerima tanda bukti pembayaran	Task	1
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	1
Memberikan informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	1

Pada Tabel 5.22 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 1 kali (sesuai dengan data pada gambar dan proses juga berakhir sebanyak 1 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 1 % dan %99% dan cek surat sudah terbit atau belum terbit yaitu 90 % dan 10 % .

5.2.4.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.23

Tabel 5.23 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Persewaan Gedung PEMDA	Process	3	3	2	4350	1457,3	4372
Verifikasi berkas	Task	1	1	5	5	5	5
NoneEnd	End event	0					
Mengembalikan surat izin ke pemohon	Task	0	0	0	0	0	0
Melakukan pemeriksaan jadwal gedung	Task	1	1	2	2	2	2
Menginputkan data persyaratan	Task	1	1	5	5	5	5
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	1	1	5	5	5	5
MessageStart	Start event	1					
Menerima persyaratan berkas	Task	1	1	1	1	1	1
Terdapat jadwal kosong?	Gateway	1	1				
NoneEnd	End event	0					
Mengembalikan berkas	Task	0	0	0	0	0	0
Membuat tanda terima	Task	1	1	5	5	5	5
Mencetak surat izin	Task	1	1	5	5	5	5



Tabel 5.23 Hasil simulasi time analysis proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Memberikan paraf surat izin	Task	1	1	1440	1440	1440	1440
Persetujuan dan tanda tangan	Task	1	1	2880	2880	2880	2880
Mencetak keputusan izin untuk diterbitkan	Task	1	1	2	2	2	2
Berkas sesuai?	Gateway	1	1				
NoneEnd	End event	1					
Surat izin sudah terbit?	Gateway	1	1				
Mengecek surat izin	Task	1	1	5	5	5	5
MessageStart	Start event	1					
memberikan tanda bukti pembayaran	Task	0	0	0	0	0	0
NoneEnd	End event	1					
Mencetak tanda bukti pembayaran	Task	0	0	0	0	0	0
NoneEnd	End event	0					
NoneEnd	End event	1					
MessageStart	Start event	1					
Menerima tanda bukti pembayaran	Task	1	1	1	1	1	1
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	1	1	1	1	1	1
Memberikan informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	1	1	15	15	15	15

Pada Tabel 5.23 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA minimal membutuhkan waktu selama 2 menit dan maksimal membutuhkan waktu 3 hari 30 menit dan rata-rata selama 1 hari 17 jam 20 menit

5.2.4.3 Resource analysis

Pada resource analysis, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin persewaan gedung PEMDA dapat dilihat pada tabel 5.24



Tabel 5.24 Hasil simulasi *resource analysis* izin persewaan gedung PEMDA

Resource	Utilization
Pemohon	0,44%
Petugas penerimaan	0,30%
Petugas pemrosesan	0,11%
Kepala bidang	33,10%
Kepala dinas	66,19%
Kesekretariatan	0,28%
Petugas pengambilan	0,05%
Petugas retribusi	0,46%

Pada tabel 5.24 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu kepala dinas dengan nilai *utilization* 66,19 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada petugas pengambilan dengan nilai *utilization* senilai 0,05 %.

5.2.5 Simulasi proses bisnis izin reklame insidentil

5.2.5.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin reklame insidentil pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.25.

Tabel 5.25 Hasil simulasi *process validation* izin reklame insidentil

Name	Type	Instances completed
Izin Reklame Insidentil	Process	32
verifikasi berkas	Task	21
NoneEnd	End event	10
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	10
Menginputkan data persyaratan	Task	11
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	11
Persetujuan dan tanda tangan	Task	11
Penomoran, Legalisir dan pengarsipan	Task	11
Menerima persyaratan berkas	Task	21
Menerima tanda terimadan bukti pembayaran	Task	11
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	11
NoneEnd	End event	11
mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	11
MessageStart	Start event	21



Tabel 5.25 Hasil simulasi *process validation* izin reklame insidentil (lanjutan)

Name	Type	Instances completed
Berkas sesuai?	Gateway	21
Pembuatan nota pajak	Task	11
Legalitas Reklame	Task	11
NoneEnd	End event	11
MessageStart	Start event	11
Membuat tanda terima	Task	11

Pada Tabel 5.25 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 21 kali dan proses juga berakhir sebanyak 21 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 50 % dan 50%..

5.2.5.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukkan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.26

Tabel 5.26 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin reklame insidentil

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Reklame Insidentil	Process	32	32	2	2942	1015	32464
Verifikasi berkas	Task	21	21	5	5	5	105
NoneEnd	End event	10					
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	10	10	2	2	2	20
Menginputkan data persyaratan	Task	11	11	5	5	5	55
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	11	11	1440	1440	1440	15840
Persetujuan dan tanda tangan	Task	11	11	1440	1440	1440	15840
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	11	11	5	5	5	55
Menerima persyaratan berkas	Task	21	21	1	1	1	21
Menerima tanda terimadan bukti pembayaran	Task	11	11	1	1	1	11
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	11	11	1	1	1	11
NoneEnd	End event	11					
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	11	11	1	1	1	11



Tabel 5.26 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin reklame insidentil (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
MessageStart	Start event	21					
Berkas sesuai?	Gateway	21	21				
Pembuatan nota pajak	Task	11	11	10	10	10	110
Legalitas Reklame	Task	11	11	30	30	30	330
NoneEnd	End event	11					
MessageStart	Start event	11					
Membuat tanda terima	Task	11	11	5	5	5	55

Pada Tabel 5.26 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin reklame insidentil minimal membutuhkan waktu selama 2 menit dan maksimal membutuhkan waktu 2 hari 1 jam 2 menit dan rata-rata selama 16 jam 54 menit 30 detik.

5.2.5.3 Resource analysis

Pada resource analysis, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin reklame insidentil dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5.27 Hasil simulasi *resource analysis* izin reklame insidentil

Resource	Utilization
Pemohon	90,02%
Petugas penerimaan	1,14%
Petugas pemrosesan	0,31%
Kepala dinas	91,58%
Kepala bidang	89,71%
Kesekretariatan	1,00%
Petugas pengambilan	0,12%

Pada tabel 5.27 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu kepala dinas dengan nilai *utilization* 91,58 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada petugas pengambilan dengan nilai *utilization* senilai 0,12 %.



5.2.6 Simulasi proses bisnis izin reklame permanen

5.2.6.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses. Hasil simulasi proses bisnis izin reklame permanen pada tahap process validation dapat dilihat pada tabel 5.28 Hasil simulasi *validation process* izin reklame permanen.

Tabel 5.28 Hasil simulasi *process validation* izin reklame permanen

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Reklame Permanen	<i>Process</i>	52
verifikasi berkas	<i>Task</i>	30
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	8
Petugas mengembalikan berkas kepada pemohon	<i>Task</i>	8
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	22
pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	19
persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	19
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	19
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	30
menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	30
Menerima tanda terima	<i>Task</i>	22
memberikan surat izin	<i>Task</i>	22
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	22
mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	19
Tempat layak?	<i>Gateway</i>	22
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	3
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	30
Permohonan delegasi tim teknis	<i>Task</i>	22
Konfirmasi delegasi tim teknis	<i>Task</i>	22
Melakukan survey lapangan	<i>Task</i>	22
Pembuatan nota pajak	<i>Task</i>	19
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	19
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	22
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	22
Melaporkan Berita Acara persetujuan	<i>Task</i>	19
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	3
Legalitas Reklame	<i>Task</i>	19



Pada Tabel 5.28 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 30 kali dan proses juga berakhir sebanyak 30 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 20 % dan 80%, probabilitas tempat 10% layak dan 90% tidak layak

5.2.6.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.29

Tabel 5.29 Hasil simulasi time analysis proses bisnis izin reklame permanen

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Reklame Permanen	Process	52	52	2	11558	4559,13	237075
verifikasi berkas	Task	30	30	5	5	5	150
NoneEnd	End event	8					
Petugas mengembalikan berkas kepada pemohon	Task	8	8	1	1	1	8
Menginputkan data persyaratan	Task	22	22	5	5	5	110
pengecekan dan verifikasi berkas	Task	19	19	1440	1440	1440	27360
persetujuan dan tanda tangan	Task	19	19	2880	2880	2880	54720
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	19	19	5	5	5	95
MessageStart	Start event	30					
menerima persyaratan berkas	Task	30	30	1	1	1	30
Menerima tanda terima	Task	22	22	1	1	1	22
memberikan surat izin	Task	22	22	1	1	1	22
NoneEnd	End event	22					
mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	19	19	2	2	2	38
Tempat layak?	Gateway	22	22				
NoneEnd	End event	3					
Berkas sesuai?	Gateway	30	30				
Permohonan delegasi tim teknis	Task	22	22	1440	1440	1440	31680
Konfirmasi delegasi tim teknis	Task	22	22	2880	2880	2880	63360
Melakukan survey lapangan	Task	22	22	1440	1440	1440	31680
Pembuatan nota pajak	Task	19	19	5	5	5	95
NoneEnd	End event	19					
MessageStart	Start event	22					
Membuat tanda terima	Task	22	22	5	5	5	110



Tabel 5.29 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin reklame permanen (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Melaporkan Berita Acara persetujuan	Task	19	19	10	10	10	190
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	3	3	15	15	15	45
Legalitas Reklame	Task	19	19	1440	1440	1440	27360

Pada Tabel 5.29 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin reklame permanen minimal membutuhkan waktu selama 2 menit dan maksimal membutuhkan waktu 8 hari 38 menit dan rata-rata selama 3 hari 3 jam 59 menit 8 detik.

5.2.6.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin reklame permanen dapat dilihat pada tabel.

Tabel 5.30 Hasil simulasi *resource analysis* izin reklame permanen

Resource	Utilization
Pemohon	73,56%
Petugas penerimaan	0,69%
Petugas pemrosesan	0,25%
Kepala bidang	80,00%
Kepala dinas	16,58%
Kesekretariatan	0,03%
Petugas pengambilan	0,10%
Tim teknis	96,62%

table 5.30 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 96,62 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada sekretariat dengan nilai *utilization* senilai 0,03 %.

5.2.7 Simulasi proses bisnis izin trayek

5.2.7.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin trayek pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.31.



Tabel 5.31 Hasil simulasi *process validation* izin trayek

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Trayek	<i>Process</i>	108
verifikasi berkas	<i>Task</i>	36
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	0
Mengembalikan berkas persyaratan ke pemohon	<i>Task</i>	0
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	36
Menginputkan data sesuai hasil survey	<i>Task</i>	29
Pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	29
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	29
Penomor. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	29
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	36
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	36
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	36
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	7
Permohonan delegasi tim teknis	<i>Task</i>	36
Konfirmasi delegasi tim teknis	<i>Task</i>	36
Melakukan survey lapangan	<i>Task</i>	36
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	7
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	29
Menerima tanda terima	<i>Task</i>	36
Memberikan surat izin	<i>Task</i>	36
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	36
Survey sesuai data?	<i>Gateway</i>	36
Pemeriksaan masa berlaku STNKB dan buku uji kendaraan bermotor	<i>Task</i>	29
Menghitung retribusi	<i>Task</i>	29
Mencetak lembar kerja perhitungan reribusi	<i>Task</i>	29
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	29
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	36
Surat izin sudah terbit?	<i>Gateway</i>	36
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	36
Mencetak tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	21
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	15
Memberikan tanda bukti pembayaran	<i>Task</i>	21
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	21
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	36
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	36
Memberikan informasi bahwa surat izin belum terbit	<i>Task</i>	15



Pada Tabel 5.31 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 36 dan proses juga berakhir sebanyak 36 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 5 % dan 95 %, probabilitas survey 90% layak dan 10% tidak layak.

5.2.7.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.32.

Tabel 5.32 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin trayek

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Trayek	Process	108	108	6	10153	3107,9	3E+05
Verifikasi berkas	Task	36	36	5	5	5	180
NoneEnd	End event	0					
Mengembalikan berkas persyaratan ke pemohon	Task	0	0	0	0	0	0
Menginputkan data persyaratan	Task	36	36	5	5	5	180
Menginputkan data sesuai hasil survey	Task	29	29	40	40	40	1160
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	29	29	1440	1440	1440	41760
Persetujuan dan tanda tangan	Task	29	29	2880	2880	2880	83520
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	29	29	5	5	5	145
MessageStart	Start event	36					
Menerima persyaratan berkas	Task	36	36	1	1	1	36
NoneEnd	End event	36					
NoneEnd	End event	7					
Permohonan delegasi tim teknis	Task	36	36	1440	1440	1440	51840
Konfirmasi delegasi tim teknis	Task	36	36	2880	2880	2880	1E+05
Melakukan survey lapangan	Task	36	36	1440	1440	1440	51840
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	7	7	15	15	15	105
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	29	29	1	1	1	29
Menerima tanda terima	Task	36	36	1	1	1	36
Memberikan surat izin	Task	36	36	5	5	5	180



Tabel 5.32 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin trayek (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Berkas sesuai?	Gateway	36	36				
Survey sesuai data?	Gateway	36	36				
Pemeriksaan masa berlaku STNKB dan buku uji kendaraan bermotor	Task	29	29	5	5	5	145
Menghitung retribusi	Task	29	29	3	3	3	87
Mencetak lembar kerja perhitungan reribusi	Task	29	29	3	3	3	87
<i>NoneEnd</i>	End event	29					
<i>MessageStart</i>	Start event	36					
Surat izin sudah terbit?	Gateway	36	36				
Mengecek surat izin	Task	36	36	5	5	5	180
Mencetak tanda bukti pembayaran	Task	21	21	2	2	2	42
<i>NoneEnd</i>	End event	15					
Memberikan tanda bukti pembayaran	Task	21	21	1	1	1	21
<i>NoneEnd</i>	End event	21					
<i>MessageStart</i>	Start event	36					
Membuat tanda terima	Task	36	36	5	5	5	180
Memberikan informasi bahwa surat izin belum terbit	Task	15	15	15	15	15	225

Pada Tabel 5.32 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin trayek minimal membutuhkan waktu selama 6 menit an maksimal membutuhkan waktu 7 hari 1 jam 13 menit dan rata-rata selama 2 hari 3 jam 47 menit 56 detik.

5.2.7.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin trayek dapat dilihat pada tabel 5.33.



Tabel 5.33 Hasil simulasi *resource analysis* proses bisnis izin trayek

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Pemohon	3,67%
Petugas penerimaan	0,92%
Petugas pemrosesan	0,42%
Tim teknis	96,62%
Kepala bidang	99,96%
Kepala dinas	0,05%
Petugas retribusi	1,08%
Petugas pengambilan	0,50%
Kesekretariatan	0,01%

Pada tabel 5.33 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu kepala bidang dengan nilai *utilization* 99,96 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* senilai 0,01 %.

5.2.8 Simulasi proses bisnis izin usaha angkutan

5.2.8.1 *Process Validation*

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin usaha angkutan pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.34

Tabel 5.34 Hasil simulasi *process validation* izin usaha angkutan

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Usaha Angkutan	<i>Process</i>	108
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	55
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	2
Mengembalikan berkas	<i>Task</i>	2
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	53
Pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	44
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	44
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	44
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	55
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	55
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	9
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	9

Tabel 5.34 Hasil simulasi *process validation* izin usaha angkutan (lanjutan)

Name	Type	Instances completed
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	44
Keputusan diterima?	Gateway	53
Berkas sesuai?	Gateway	55
Mencetak keputusan izin	Task	44
Menandatangani keputusan izin	Task	44
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Task	53
Konfirmasi keputusan izin	Task	53
Membuat tanda terima	Task	53
NoneEnd	End event	44
Menerima tanda terima	Task	53
NoneEnd	End event	4
Mengecek surat izin	Task	53
MessageStart	Start event	53
Surat sudah terbit?	Gateway	53
NoneEnd	End event	49
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Task	4
Memberikan surat izin	Task	49
Cek izin Trayek	Task	53

Pada Tabel 5.34 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 55 kali dan proses juga berakhir sebanyak 55 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 5 % dan 95 %, probabilitas keputusan tim teknis 15% tidak diterima dan 85% diterima

5.2.8.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.35



Tabel 5.35 Time analysis proses bisnis izin usaha angkutan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Usaha Angkutan	Process	108	108	8	5795	2614,19	282333
Verifikasi berkas	Task	55	55	5	5	5	275
NoneEnd	End event	2					
Mengembalikan berkas	Task	2	2	2	2	2	4
Menginputkan data persyaratan pengecekan dan verifikasi berkas	Task	53	53	5	5	5	265
persetujuan dan tanda tangan	Task	44	44	1440	1440	1440	63360
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	44	44	5	5	5	220
MessageStart	Start event	55					
Menerima persyaratan berkas	Task	55	55	1	1	1	55
NoneEnd	End event	9					
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	9	9	15	15	15	135
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	44	44	2	2	2	88
Keputusan diterima?	Gateway	53	53				
Berkas sesuai?	Gateway	55	55				
Mencetak keputusan izin	Task	44	44	5	5	5	220
Menandatangani keputusan izin	Task	44	44	2	2	2	88
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Task	53	53	1440	1440	1440	76320
Konfirmasi keputusan izin	Task	53	53	5	5	5	265
Membuat tanda terima	Task	53	53	5	5	5	265
NoneEnd	End event	44					
Menerima tanda terima	Task	53	53	1	1	1	53
NoneEnd	End event	51					
Mengecek surat izin	Task	53	53	5	5	5	265
MessageStart	Start event	53					
Surat sudah terbit?	Gateway	53	53				
NoneEnd	End event	2					
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Task	51	51	15	15	15	765
Memberikan surat izin / rekomendasi kepada pemohon	Task	2	2	5	5	5	10
Cek izin Trayek	Task	53	53	1440	1440	1440	76320



Pada Tabel 5.35 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin angkutan umum minimal membutuhkan waktu selama 8 menit, maksimal membutuhkan waktu 4 hari 35 menit dan rata-rata selama 1 hari 19 jam 29 menit 50 detik.

5.2.8.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha angkutan umum dapat dilihat pada tabe 5.36

Resource	Utilization
Pemohon	2,70%
Petugas penerimaan	1,39%
Petugas pemrosesan	99,97%
Tim teknis	96,05%
Kepala bidang	71,93%
Kepala dinas	70,00%
Kesekretariatan	0,34%
Petugas pengambilan	2,53%

Tabel 5.36 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha angkutan umum

Pada tabel 5.36 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 96,05 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* senilai 0,34 %.

5.2.9 Simulasi proses bisnis izin usaha industri

5.2.9.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses . Hasil simulasi proses bisnis izin usaha industri pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.37



Tabel 5.37 Hasil simulasi *process validation* izin usaha industri

Name	Type	Instances completed
Izin Usaha Industri	Process	13
Verifikasi berkas	Task	8
NoneEnd	End event	3
Mengembalikan berkas	Task	3
Menginputkan data persyaratan	Task	5
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	2
Persetujuan dan tanda tangan	Task	2
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	2
MessageStart	Start event	8
Menerima persyaratan berkas	Task	8
NoneEnd	End event	3
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	3
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	2
Keputusan diterima?	Gateway	5
Berkas sesuai?	Gateway	8
Mencetak keputusan izin	Task	2
Menandatangani keputusan izin	Task	2
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Task	5
Konfirmasi keputusan izin	Task	5
Membuat tanda terima	Task	5
NoneEnd	End event	2
Menerima tanda terima	Task	5
NoneEnd	End event	1
Mengecek surat izin	Task	5
MessageStart	Start event	5
Surat izin sudah terbit?	Gateway	5
NoneEnd	End event	4
Memberikan surat izin	Task	4
Memberi informasi bahwa surat belum terbit	Task	1
Cek izin HO dan IMB	Task	5

Pada Tabel 5.37 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 8 kali (sesuai dengan data pada gambar dan proses juga berakhir sebanyak 8 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 50 % dan 50 %, probabilitas surat izin terbit senilai 70% terbit dan 30% belum terbit.

5.2.9.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.48



Tabel 5.38 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha industri

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Usaha Industri	Process	13	13	7	5801	1574,5	20468
Verifikasi berkas	Task	8	8	5	5	5	40
NoneEnd	End event	3					
Mengembalikan berkas	Task	3	3	10	10	10	30
Menginputkan data persyaratan	Task	5	5	5	5	5	25
pengecekan dan verifikasi berkas	Task	2	2	1440	1440	1440	2880
persetujuan dan tanda tangan	Task	2	2	1440	1440	1440	2880
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	2	2	5	5	5	10
MessageStart	Start event	8					
Menerima persyaratan berkas	Task	8	8	1	1	1	8
NoneEnd	End event	3					
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	3	3	15	15	15	45
mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	2	2	2	2	2	4
Keputusan diterima?	Gateway	5	5				
Berkas sesuai?	Gateway	8	8				
Mencetak keputusan izin	Task	2	2	5	5	5	10
Menandatangani keputusan izin	Task	2	2	1	1	1	2
Menyerahkan permohonan izin kepada tim teknis	Task	5	5	1440	1440	1440	7200
Konfirmasi keputusan izin	Task	5	5	1440	1440	1440	7200
Membuat tanda terima	Task	5	5	2	2	2	10
NoneEnd	End event	2					
Menerima tanda terima	Task	5	5	1	1	1	5
NoneEnd	End event	1					
Mengecek surat izin	Task	5	5	5	5	5	25
MessageStart	Start event	5					
Surat izin sudah terbit?	Gateway	5	5				
NoneEnd	End event	4					
memberikan surat izin	Task	4	4	1	1	1	4
Memberi informasi bahwa surat belum terbit	Task	1	1	15	15	15	15
Cek izin HO dan IMB	Task	5	5	15	15	15	75



Pada Tabel 5.38 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin usaha industri minimal membutuhkan waktu selama 7 menit, maksimal membutuhkan waktu 4 hari 41 menit dan rata-rata selama 1 hari 2 jam 14 menit 27 detik.

5.2.9.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha industri dapat dilihat pada tabel 5.39

Tabel 5.39 Hasil simulasi *resource analysis* izin usaha industri

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Pemohon	0,91%
Petugas penerimaan	0,86%
Petugas pemrosesan	70,63%
Tim teknis	71,67%
Kepala bidang	28,15%
Kepala dinas	28,15%
Kesekretariatan	0,14%
Petugas pengambilan	0,48%

Pada tabel 5.39 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 71,67 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada sekretariat dengan nilai *utilization* senilai 0,14 %.

5.2.10 Simulasi proses bisnis izin usaha perdagangan

5.2.10.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha perdagangan pada tahap *process validation* dapat dilihat pada Tabel 5.40.

Tabel 5.40 Hasil simulasi *process validation* izin usaha perdagangan

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Usaha Perdagangan	<i>Process</i>	34
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	18
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	2
Mengembalikan berkas persyaratan	<i>Task</i>	2
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	16
Pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	8
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	8
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	8
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	18
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	18
Memberikan surat izin	<i>Task</i>	10
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	10
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	8
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	18
Keputusan izin diterima?	<i>Gateway</i>	16
Menyerahkan keputusan izin	<i>Task</i>	16
Konfirmasi keputusan izin	<i>Task</i>	16
Cek Izin HO dan IMB	<i>Task</i>	16
Mencetak keputusan izin	<i>Task</i>	8
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	8
Menandatangani keputusan izin	<i>Task</i>	8
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	8
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	8
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	16
Surat Sudah Terbit?	<i>Gateway</i>	16
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	16
Menerima tanda terima	<i>Task</i>	16
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	6
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	16
Memberikan informasi kepada pemohon bahwa a surat izin belum terbit	<i>Task</i>	6

Pada Tabel 5.40 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 18 kali (sesuai dengan data pada gambar dan proses juga berakhir sebanyak 18 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 90 % dan 10 %, probabilitas keputusan diterima 50% dan 50 % surat izin terbit senilai 20% terbit dan 80% belum terbit.



5.2.10.2 Time analysis

Pada time analysis, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi time analysis dapat dilihat pada tabel 5.41

Tabel 5.41 Hasil simulasi time analysis proses bisnis izin usaha perdagangan

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Usaha Perdagangan	Process	34	34	7	7230	2393	81372
Verifikasi berkas	Task	18	18	5	5	5	90
NoneEnd	End event	2					
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	2	2	10	10	10	20
Menginputkan data persyaratan	Task	16	16	5	5	5	80
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	8	8	1440	1440	1440	11520
Persetujuan dan tanda tangan	Task	8	8	1440	1440	1440	11520
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	8	8	5	5	5	40
MessageStart	Start event	18					
Menerima persyaratan berkas	Task	18	18	1	1	1	18
memberikan surat	Task	10	10	1	1	1	10
NoneEnd	End event	10					
NoneEnd	End event	8					
Berkas sesuai?	Gateway	18	18				
Keputusan izin diterima?	Gateway	16	16				
Menyerahkan keputusan izin	Task	16	16	1440	1440	1440	23040
Konfirmasi keputusan izin	Task	16	16	1440	1440	1440	23040
Cek Izin HO dan IMB	Task	16	16	5	5	5	80
Mencetak keputusan izin	Task	8	8	5	5	5	40
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	8	8	15	15	15	120
Menandatangani keputusan izin	Task	8	8	1440	1440	1440	11520
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	8	8	2	2	2	16
NoneEnd	End event	8					
MessageStart	Start event	16					
Surat Sudah Terbit?	Gateway	16	16				



Tabel 5.41 Time analysis proses bisnis izin usaha perdagangan (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengecek surat izin	Task	16	16	5	5	5	80
Menerima tanda terima	Task	16	16	1	1	1	16
NoneEnd	End event	6					
Membuat tanda terima	Task	16	16	2	2	2	32
Memberikan informasi kepada pemohon bahwa a surat izin belum terbit	Task	6	6	15	15	15	90

Pada Tabel 5.41 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin usaha perdagangan minimal membutuhkan waktu selama 7 menit, maksimal membutuhkan waktu 5 hari 30 menit dan rata-rata selama 1 hari 5 jam 53 menit 17 detik.

5.2.10.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha perdagangan dapat dilihat pada tabel 5.42.

Tabel 5.42 Hasil simulasi resource analysis izin usaha perdagangan

Resource	Utilization
Pemohon	0,90%
Petugas penerimaan	0,41%
Petugas pemrosesan	59,07%
Tim teknis	88,90%
Kepala bidang	29,43%
Kepala dinas	29,43%
Kesekretariatan	0,14%
Petugas pengambilan	0,72%

Pada tabel 5.42 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai utilization 88,90 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada sekretariat dengan nilai utilization senilai 0,14 %.



5.2.11 Simulasi proses bisnis izin usaha toko modern

5.2.11.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha toko modern pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel

5.45 Hasil simulasi *validation process* izin usaha toko modern

Tabel 5.43 Hasil simulasi *process validation* izin usaha usaha toko modern

<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances completed</i>
Izin Usaha Toko Modern	<i>Process</i>	28
Verifikasi berkas	<i>Task</i>	15
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	2
Menginputkan data persyaratan	<i>Task</i>	13
Pengecekan dan verifikasi berkas	<i>Task</i>	11
Persetujuan dan tanda tangan	<i>Task</i>	11
Penomoran, Legalisir dan pengarsipan	<i>Task</i>	11
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	15
Menerima persyaratan berkas	<i>Task</i>	15
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	9
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	2
Berkas sesuai?	<i>Gateway</i>	15
Keputusan di terima?	<i>Gateway</i>	13
Menyerahkan keputusan izin	<i>Task</i>	13
Konfirmasi keputusan izin	<i>Task</i>	13
Cek Izin HO dan IMB	<i>Task</i>	13
Mencetak keputusan izin	<i>Task</i>	11
Melaporkan Berita Acara Penolakan	<i>Task</i>	2
Menandatangani keputusan izin	<i>Task</i>	11
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	<i>Task</i>	11
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	11
<i>MessageStart</i>	<i>Start event</i>	13
Surat izin sudah terbit?	<i>Gateway</i>	13
Mengecek surat izin	<i>Task</i>	13
Menerima tanda terima	<i>Task</i>	13
<i>NoneEnd</i>	<i>End event</i>	4
Membuat tanda terima	<i>Task</i>	13
Mengembalikan berkas persyaratan	<i>Task</i>	2
Memberikan surat izin	<i>Task</i>	9
Memberi Informasi kepada pemohon jika surat belum terbit	<i>Task</i>	4



Pada Tabel 5.43 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 15 kali dan proses juga berakhir sebanyak 15 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 90 % dan 10 %, probabilitas keputusan diterima 90% dan 10 % surat izin terbit senilai 90% terbit dan 10% belum terbit.

5.2.11.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.44

Tabel 5.44 Hasil simulasi *time analysis* proses bisnis izin usaha toko modern

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Usaha Toko Modern	Process	28	28	7	5790	2489,5	69705
Verifikasi berkas	Task	15	15	5	5	5	75
NoneEnd	End event	2					
Menginputkan data persyaratan	Task	13	13	5	5	5	65
pengecekan dan verifikasi berkas	Task	11	11	1440	1440	1440	15840
Persetujuan dan tanda tangan	Task	11	11	1440	1440	1440	15840
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	11	11	5	5	5	55
MessageStart	Start event	15					
Menerima persyaratan berkas	Task	15	15	1	1	1	15
NoneEnd	End event	9					
NoneEnd	End event	2					
Berkas sesuai?	Gateway	15	15				
Keputusan di terima?	Gateway	13	13				
Menyerahkan keputusan izin	Task	13	13	1440	1440	1440	18720
Konfirmasi keputusan izin	Task	13	13	1440	1440	1440	18720
Cek Izin HO dan IMB	Task	13	13	5	5	5	65
Mencetak keputusan izin	Task	11	11	5	5	5	55
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	2	2	15	15	15	30
Menandatangani keputusan izin	Task	11	11	1	1	1	11
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	11	11	1	1	1	11
NoneEnd	End event	11					
MessageStart	Start event	13					
Surat izin sudah terbit?	Gateway	13	13				



Tabel 5.46 Time analysis proses bisnis izin usaha toko modern (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Mengecek surat izin	Task	13	13	5	5	5	65
Menerima tanda terima	Task	13	13	1	1	1	13
NoneEnd	End event	4					
Membuat tanda terima	Task	13	13	2	2	2	26
Mengembalikan berkas persyaratan	Task	2	2	15	15	15	30
Memberikan surat	Task	9	9	1	1	1	9
Memberi Informasi kepada pemohon jika surat belum terbit	Task	4	4	15	15	15	60

Pada Tabel 5.46 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin usaha toko modern minimal membutuhkan waktu selama 7 menit, maksimal membutuhkan waktu 4 hari 30 menit dan rata-rata selama 1 hari 17 jam 29menit 27 detik.

5.2.11.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha toko modern dapat dilihat pada tabel 5.45

Tabel 5.45 Hasil simulasi resource analysis izin usaha toko modern

Resource	Utilization
Pemohon	0,96%
Petugas penerimaan	0,63%
Petugas pemrosesan	80,66%
Tim teknis	81,08%
Kepala bidang	68,02%
Kepala dinas	68,02%
Kesekretariatan	0,28%
Petugas pengambilan	0,63%

Pada tabel 5.45 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 81,08 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada sekretariat dengan nilai *utilization* senilai 0,28 %.



5.2.12 Simulasi proses bisnis izin usaha jasa konstruksi

5.2.12.1 Process Validation

Pada tahap ini digunakan untuk mengetahui hasil validasi alur proses. Hasil simulasi proses bisnis izin usaha jasa konstruksi pada tahap *process validation* dapat dilihat pada tabel 5.46

Tabel 5.46 Hasil simulasi process validation izin usaha jasa konstruksi

Name	Type	Instances completed
Izin Usaha Jasa Konstruksi	Process	12
Verifikasi berkas	Task	6
NoneEnd	End event	0
Berkas lengkap dan sesuai persyaratan	Task	6
Berkas tidak sesuai persyaratan	Task	0
Menginputkan data persyaratan	Task	6
Mencetak draft keputusan izin	Task	0
Pengecekan dan verifikasi berkas	Task	0
Persetujuan dan tanda tangan	Task	0
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	0
MessageStart	Start event	6
Menerima persyaratan berkas	Task	6
NoneEnd	End event	6
Berkas sesuai?	Gateway	6
Survey sesuai data?	Gateway	6
Permohonnan delegasi tim teknis	Task	6
Konfirmasi delegasi tim teknis	Task	6
Melakukan survey lapangan	Task	6
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	6
NoneEnd	End event	0
NoneEnd	End event	4
MessageStart	Start event	6
Surat sudah terbit?	Gateway	6
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	0
Menerima tanda terima	Task	6
Mengecek surat izin	Task	6
Membuat tanda terima	Task	6
Memberikan surat izin kepada pemohon	Task	4
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Task	2



Pada Tabel 5.48 menunjukkan bahwa proses bisnis dijalankan sebanyak 6 dan proses juga berakhir sebanyak 6 kali dengan *gateway* verifikasi berkas memiliki probabilitas 90 % dan 10 %, probabilitas survey diterima 95% dan 5 % surat izin terbit senilai 90% terbit dan 10% belum terbit.

5.2.12.2 Time analysis

Pada *time analysis*, penulis akan memasukan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah aktivitas. Hasil simulasi *time analysis* dapat dilihat pada tabel 5.49

Tabel 5.47 Time analysis proses bisnis izin usaha jasa konstruksi

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Izin Usaha Jasa Konstruksi	Process	12	12	8	5790	2901,167	34814
verifikasi berkas	Task	6	6	5	5	5	30
NoneEnd	End event	0					
Berkas lengkap dan sesuai persyaratan	Task	6	6	2	2	2	12
berkas tidak sesuai persyaratan	Task	0	0	0	0	0	0
Menginputkan data persyaratan	Task	6	6	5	5	5	30
Mencetak draft keputusan izin	Task	0	0	0	0	0	0
pengecekan dan verifikasi berkas	Task	0	0	0	0	0	0
persetujuan dan tanda tangan	Task	0	0	0	0	0	0
Penomoran. Legalisir dan pengarsipan	Task	0	0	0	0	0	0
MessageStart	Start event	6					
menerima persyaratan berkas	Task	6	6	1	1	1	6
NoneEnd	End event	6					
Berkas sesuai?	Gateway	6	6				
Survey sesuai data?	Gateway	6	6				
Permohonnan delegasi tim teknis	Task	6	6	1440	1440	1440	8640
Konfirmasi delegasi tim teknis	Task	6	6	2880	2880	2880	17280
Melakukan survey lapangan	Task	6	6	1440	1440	1440	8640
Melaporkan Berita Acara Penolakan	Task	6	6	15	15	15	90
NoneEnd	End event	0					



Tabel 5.47 Time analysis proses bisnis izin usaha jasa konstruksi (lanjutan)

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
NoneEnd	End event	4					
MessageStart	Start event	6					
Surat sudah terbit?	Gateway	6	6				
Mencetak keputusan izin untuk di terbitkan	Task	0	0	0	0	0	0
Menerima tanda terima	Task	6	6	1	1	1	6
Mengecek surat izin	Task	6	6	5	5	5	30
Membuat tanda terima	Task	6	6	2	2	2	12
memberikan surat izin kepada pemohon	Task	4	4	2	2	2	8
Memberikan informasi bahwa surat belum terbit	Task	2	2	15	15	15	30

Pada Tabel 5.47 dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan proses bisnis izin usaha jasa konstruksi minimal membutuhkan waktu selama 8 menit, maksimal membutuhkan waktu 4 hari 30 menit dan rata-rata selama 2 hari 21 menit 10 detik.

5.2.12.3 Resource analysis

Pada *resource analysis*, digunakan untuk mengetahui hasil prediksi bagaimana proses bisnis berjalan dengan sumber daya yang tersedia. Hasil simulasi proses bisnis izin jasa konstruksi dapat dilihat pada tabel 5.54

Tabel 5.48 Hasil simulasi resource analysis izin usaha jasa konstruksi

Resource	Utilization
Pemohon	31,62%
Petugas penerimaan	0,22%
Petugas pemrosesan	0,11%
Tim teknis	94,65%
Kepala bidang	31,44%
Kepala dinas	0,25%
Kesekretariatan	0,01%
Petugas pengambilan	0,27%

Pada tabel 5.48 dapat disimpulkan bahwa peran yang sangat berpotensi pada kelancaran alur proses bisnis tersebut yaitu tim teknis dengan nilai *utilization* 94,65 % dan peran yang memiliki potensi yang kecil dengan kelancaran proses tersebut yaitu pada kesekretariatan dengan nilai *utilization* senilai 0,01 %.



BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi proses bisnis yang telah dilakukan dengan menggunakan *value chain for service*, konsep abstraksi vertikal, dan *RACI chart* pada proses bisnis di bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dapat disimpulkan bahwa :

- a. *Value chain*

Analisis ini menyimpulkan bahwa rangkaian kegiatan yang dilakukan bidang pelayanan perizinan untuk menghasilkan sebuah nilai tambah untuk pemohon / pengguna jasa yaitu memberikan layanan dengan estimasi waktu yang jelas (*service design*), kesesuaian *resource* dengan tugas yang diberikan (*Knowledge Management*), adanya *website* dan pusat informasi agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi (*Delivery System Management*) dan ketepatan estimasi penyelesaian surat izin (*Moment of The Truth Management*). Atribut pendukung seperti infrastruktur pada bidang pelayanan perizinan yang memadai juga memudahkan dalam melakukan proses pelayanan perizinan.

- b. Konsep abstraksi vertikal

Analisis ini menyimpulkan bahwa terdapat 6 unit pada bidang pelayanan perizinan, mekanisme pelayanan perizinan dan mekanisme penerbitan surat izin. Pemodelan proses bisnis yang ada di bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari 12 proses bisnis. Proses bisnis tersebut dikelompokkan menjadi beberapa kriteria yaitu proses bisnis dengan survey dan terdapat biaya retribusi, yang meliputi izin gangguan, izin mendirikan bangunan, izin reklame permanen, dan izin trayek, mekanisme pelayanan yang membutuhkan rekomendasi tim teknis dan tidak terdapat biaya retribusi yang meliputi izin usaha industri, izin jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, izin angkutan umum, dan izin usaha toko *modern*. Proses bisnis yang hanya terdapat biaya retribusi meliputi izin persewaan gedung PEMDA. Proses bisnis yang tidak terdapat biaya retribusi dan tim teknis meliputi tersebut meliputi izin penyelenggaraan tontonan, dan izin reklame insidentil. Penggunaan teknologi informasi yang digunakan pada bidang pelayanan perizinan juga berpengaruh pada proses pelayanan dan bidang pelayanan perizinan juga sebagai bidang dasar dan saling berkaitan dengan bidang lain.

c. RACI chart

Hasil analisis dengan menggunakan RACI *chart* menyimpulkan bahwa fungsi kerja yang ada di bidang pelayanan saling berkaitan dalam proses pelayanan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi masing – masing sumber daya manusia yang ada.

2. Proses pemodelan pada proses bisnis bidang pelayanan dilakukan menurut hasil wawancara dan observasi pada bidang pelayanan perizinan. Penulis melakukan pemodelan sesuai data surat permohonan izin yang masuk pada bulan Januari-April 2017 untuk melakukan validasi proses. Aspek yang diperhatikan pada proses ini yaitu jumlah proses tersebut dijalankan/dieksekusi, waktu yang dibutuhkan dalam melakukan satu pekerjaan, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses bisnis. Sehingga hal tersebut akan berpengaruh pada proses simulasi. Pada penelitian ini menggunakan tiga taha psimulasi yaitu *validation process, time analysis, dan resource analysis*. Hasil dari simulasi tersebut dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam mengambil suatu keputusan pada bidang perizinan.

6.2 Saran

Saran yang dapat dilakukan jika terdapat penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian yang dilakukan berfokus pada *fase design dan analysis* dengan menggunakan BPMN (*Bussiness Process Model Notation*), sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut dengan melanjutkan beberapa fase yakni konfigurasi (*configuration*), pelaksanaan (*enactmen*), dan evaluasi (*evaluation*). Pada penelitian selanjutnya juga diperlukan dalam hal memperbaiki proses bisnis yang saat ini dengan mengacu pada permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan. Perbaikan proses bisnis yang digunakan harus dengan menggunakan metode yang sesuai dengan permasalahan.
2. Simulasi yang dilakukan oleh penulis belum mencakup *cost analysis* selama melakukan seluruh aktivitas pada proses bisnis. Harapan untuk penelitian selanjutnya yaitu mendapatkan data *cost* sehingga dapat dilakukan *cost analysis* pada proses bisnis yang ada di bidang pelayanan perizinan Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Academia, 2014. *Latar Belakang Terjadinya Proses Bisnis Pada Suatu Organisasi*. Tersedia di <[https://www.academia.edu/8314759/Latar Belakang Terjadinya Peran Proses Bisnis Pada Suatu Organisasi dan Perusahaan](https://www.academia.edu/8314759/Latar_Belakang_Terjadinya_Peran_Proses_Bisnis_Pada_Suatu_Organisasi_dan_Perusahaan)> [Diakses 15 September 2016]
- Arisandy, 2012. *Landasan Teori av Bussiness Process*. Tersedia di <<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2> > [Di Akses 20 September 2016].
- Badan Pelayanan Perizinan., 2016. Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kota Malang: Pemerintah Kota Malang.
- Badan Pelayanan Perizinan., 2017. Layanan Peizinan Tersedia di <<http://bp2t.malangkota.go.id/index.php/bppt>> [Diakses 10 Desember 2016]
- Bisogno, Proudlove dkk ., 2016. Towards fully-facilitated DES modelling: A successful project. Tersedia di <[http:// eprints.lancs.ac.uk](http://eprints.lancs.ac.uk)> [Di akses 15 Oktober 2016]
- Bizagi Process Modeler., 2013. Bizagi Process Modeler User Guide. Tersedia di <<http://help.bizagi.com/process-modeler>> [diakses 11 Maret 2017]
- Bizagi Process Mpdeler., Simulation in Bizagi. Tersedia di <[http://help.bizagi.com/process-modeler/en/index.html?simulation in bizagi.htm](http://help.bizagi.com/process-modeler/en/index.html?simulation%20in%20bizagi.htm)> [diakses 20 Maret 2017]
- BPMN Tool, 2016. Process Modelling Using BPMN Tersedia di <<http://www.bpmn-tool.com/en/tutorial/> > [Di akses 4 Oktober 2016]
- Dewi Nuraini,W., 2016. *Analisis Proses Bisnis Bidang Kesejahteraan dan Pembinaan Displin Pegawai Menggunakan Metode Bussness Process Improvement (Studi Kasus : Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*.S1. Universitas Brawijaya
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu., 2016. Peraturan Walikota Malang Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kota Malang: Pemerintah Kota Malang.
- Gabriel, Elisante ole 2006. Value Chain for Services A new dimension of Porter's Value Chain. Mzumbe University Tanzania.
- Lily Puspa Dewi dkk, 2012. *Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram Uml Bpmn Frs Online*. Tersedia di : <<http://repository.petra.ac.id/15653/1/BPMN-UML.pdf>> [Diakses 16 September 2016]
- Mahendrawathi ER, Ph.D, 2014. *Business Process Modelling Notation* . Tersedia di <<http://immahinayati.dosen.narotama.ac.id>> [Diakses 16 September 2016]
- Michael, Andrew SM, 2013 . *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Bagian Pembelian, Gudang Dan Penjualan Pada PT. Citrajaya Prisma Plastik* . Tersedia di <http://library.umn.ac.id/eprints/430/3/Michael%20Andrew%20SM_bab1.pdf > [Di Akses 15 September 2016]

Object Management Group ., 2011, Bussiness Process Model and Notation (BPMN) version 2.0.

Tersedia di: <<http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0>> [diakses 10 maret 2017]

Object Management Group, 2016. *BPMN Quick Guide*. Tersedia di <http://www.bpmn.org/quick_guide> [Diakses 16 September 2016]

RACI., 2017, *How-to Guide and Templates*. Tersedia di <<http://racichart.org/>> [diakses 5 Maret 2017]

Weske, Mathias., 2012. *Business Process Management Concepts Languages Architectures*. New york: Springer.

Wibowo, Meidi., 2006 *Integrasi Proses Bisnis Metode Peningktana Efisiensi Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

