

Facilitation of the development of a one-data application service business process documentation for the Buton Selatan District Communication and Informatics Office

Eko Satria✉, Anwar Sadat, Andy Arya Maulana Wijaya, La Ode Muhammad Azhar Sya'ban, Harry Fajar Maulana, Abdul Rahim, Jundi Syahrul Ramadhan
Universitas Muhammadiyah Buton, Bau-Bau, Indonesia

✉ kizsatria@gmail.com

🌐 <https://doi.org/10.31603/ce.11449>

Abstract

Business process is intended to support the success of the One Data policy, which is mandated in Presidential Regulation Number 39 of 2019 concerning One Indonesia Data. The problem is that the Communication and Information Office of South Buton Regency does not yet have a business process map for the One Data Application service. The purpose of this community service is to improve organizational administration, specifically targeting the One Data Service in South Buton Regency. The objective of this business process map is to provide a comprehensive overview of the implementation of programs and activities at the Communication and Information Office of South Buton Regency. The implementation method in this community service activity is through a focus group discussion (FGD). This activity has produced a business process map for the Communication and Information Office of South Buton Regency to support the provision of effective, efficient, integrated, and accountable data services.

Keywords: *Business process; Public services; One data application*

Fasilitasi penyusunan dokumen proses bisnis layanan aplikasi satu data bagi Diskominfo Kabupaten Buton Selatan

Abstrak

Proses bisnis atau *business process* dimaksudkan sebagai upaya menyukseskan kebijakan satu data yang menjadi amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Permasalahan yang ada adalah Diskominfo Kabupaten Buton Selatan belum memiliki peta proses bisnis untuk layanan Aplikasi Satu Data. Tujuan dari pengabdian ini adalah meningkatkan administrasi organisasi, khususnya menyoasar pada Layanan Satu Data di Kabupaten Buton Selatan. Tujuan dari peta proses bisnis ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan program kegiatan di Diskominfo Kabupaten Buton Selatan. Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian ini adalah dengan focus group discussion (FGD). Kegiatan ini telah menghasilkan peta proses bisnis Diskominfo Kabupaten Buton Selatan guna mendukung adanya pelayanan data yang efektif, efisien dan terintegrasi dengan baik serta akuntabel.

Kata Kunci: Proses bisnis; Pelayanan kepada masyarakat; Aplikasi satu data

1. Pendahuluan

Penyusunan dokumen proses bisnis layanan aplikasi Satu Data Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Buton Selatan bertujuan guna menerapkan

perubahan pada lingkup penatalaksanaan sebagai bagian dari salah satu fokus reformasi birokrasi. Peta proses bisnis layanan satu data adalah manifestasi rumusan teknologi informasi yang dimanfaatkan pada bidang pemerintahan sebagai bentuk penyelenggaraan dan peningkatan *public service* yang dikenal dengan istilah *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Alfain et al., 2023). Pada masa ini, teknologi informasi berperan sangat penting dalam industri, tidak terkecuali pada sektor publik. Dengan berkembangnya teknologi informasi hari ini, masyarakat berharap mendapatkan pelayanan publik yang lebih mudah dan lebih cepat ditengah tantangan revolusi industri 4.0 (Perdanakusuma et al., 2020). Permasalahan masyarakat yang kerap dihadapi dalam mendapatkan pelayanan publik adalah waktu operasional yang terbatas pada kantor pelayanan publik dan letak kantor pelayanan publik yang secara geografis sulit diakses oleh masyarakat (Saputro & Safriansyah, 2021), apalagi wilayah administratif Kabupaten Buton Selatan yang terbagi menjadi daratan (Kecamatan Batauga, Sampolawa, Lapandewa) dan kepulauan (Kecamatan Batu Atas, Kadatua, Siompu, dan Siompu Barat).

Penilaian reformasi birokrasi juga telah menyebutkan bahwa dokumen proses bisnis instansi pemerintah menjadi sebuah keharusan bagi instansi Pemerintah Daerah maupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik bagi penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif serta pelayanan publik yang transparan (Angelina et al., 2022). Tuntutan masyarakat ini terkait dengan pemberian informasi yang transparan kepada publik dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yang terdiri atas hak untuk diberi informasi (*right to be informed*), hak untuk didengar aspirasinya (*right to be heard and to be listened to*), dan hak untuk mengetahui (*right to know*) (Alamsyah et al., 2017).

Proses bisnis atau *business process* dimaksudkan sebagai upaya menyukseskan kebijakan satu data yang menjadi amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Serta perwujudan pelayanan yang berbasis pada efisiensi yang perlu disusun berlandaskan acuan yang tertuang jelas dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis (Tukiran & Amalia, 2020). Pentingnya peta proses bisnis dalam pemerintahan adalah memiliki modal pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan lebih mendetail tentang proses bisnis yang diaplikasikan guna ketercapaian visi, misi, tujuan, sasaran. Aset pengetahuan ini menjadi dasar pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan organisasi dan sumber daya manusia, serta penilaian kinerja (Syafitri et al., 2022).

Permasalahan yang ada adalah meskipun regulasi telah mensyaratkan adanya peta proses bisnis layanan, akan tetapi pada Diskominfo sendiri belum memilikinya sehingga dari permasalahan tersebut mendorong kegiatan penyusunan dokumen proses bisnis layanan aplikasi Satu Data yang disusun akan menjadi acuan bagi OPD dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal ini adalah Diskominfo Kabupaten Buton Selatan. Olehnya itu, melalui penyusunan proses bisnis ini akan menjelaskan konektivitas kinerja yang efektif dan efisien tiap bagian organisasi guna ketercapaian kinerja yang disesuaikan pada tujuan organisasi sehingga terdapat produktivitas yang bernilai tambah bagi *stakeholder* khususnya masyarakat Buton Selatan, sehingga menghasilkan peningkatan pelayanan.

2. Metode

Kegiatan ini dimulai dengan tahapan persiapan, yaitu dengan mengkoordinasikan tenaga ahli yang akan dilibatkan dalam kegiatan. Dilanjutkan dengan pelaksanaan, yaitu kegiatan yang terdiri dari FGD, pengumpulan data lapangan, wawancara, penyusunan dokumen, dan FGD akhir. Lokasi kegiatan di Diskominfo Kabupaten Buton Selatan dengan waktu pelaksanaan kegiatan selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 10 Oktober 2023 sampai 10 November 2023.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan terkait penyusunan dokumen proses bisnis layanan aplikasi Satu Data di Aula Kantor Bupati Buton Selatan dihadiri oleh Asisten 1 Bidang Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dan beberapa perwakilan OPD Kabupaten Buton Selatan seperti Dinas Pariwisata, Balitbangda, Dinas Pencatatan Sipil, Bappeda, Bagian Hukum Setda, dan Bagian Ortala Setda. Kegiatan ini terselenggara pada tanggal 10 November 2023. Tahap pertama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah *kick off meeting* antara Diskominfo Buton Selatan dengan Cendekia Research Center (CRC) terkait kebutuhan pendampingan penyusunan dokumen proses bisnis layanan Satu Data, yang kemudian disusunlah rencana kegiatan dengan melaksanakan observasi atas kebutuhan data. Dalam materi yang disampaikan melalui FGD, proses bisnis disusun dengan aplikasi alur pelayanan yang terintegrasi satu data dan berbasis pada kebutuhan fundamental dalam memberikan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan untuk membangun dan menata tata laksana (*business process*) dalam rangka memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan *standard operating procedures* (SOP), termasuk standar pelayanannya, yang lebih sederhana, efisien, efektif, produktif dan akuntabel. Kegiatan FGD disajikan pada [Gambar 1](#).



Gambar 1. Kegiatan FGD penyusunan peta proses bisnis Aplikasi Satu Data

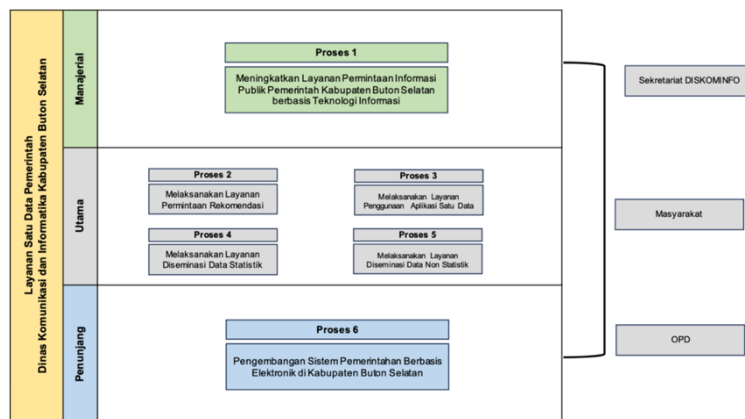
Proses bisnis adalah gambaran dengan pola deretan tahap yang saling berkorelasi terhadap penugasan kepada setiap *stakeholders* yang memiliki kepentingan untuk tugas dan fungsi tertentu guna mengirimkan produk atau layanan dinas ke masyarakat. Peta proses bisnis layanan satu data disusun berdasarkan identifikasi fungsi tersebut dalam pemberian layanan oleh Diskominfo Kabupaten Buton Selatan. Peta proses bisnis ini disusun dengan berpedoman pada PERMENPAN RI No. 19 Tahun 2018 tentang

Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah, yang mengatur urusan pemerintahan di bidang aparatur negara terkait dengan penyusunan peta proses bisnis.

Pelaksanaan kegiatan berfokus pada penentuan proses utama dalam peta proses bisnis Diskominfo Buton Selatan. Proses utama yang dimaksud adalah merangkai aktivitas inti atau aktivitas utama yang secara langsung menambah nilai bagi masyarakat. Proses ini merupakan alasan utama mengapa Diskominfo Buton Selatan itu ada. Proses utama ini harus berjalan dengan efektif dan efisien agar Diskominfo Buton Selatan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Buton Selatan.

Dengan memahami proses utama dalam peta proses bisnis pelayanan, Diskominfo Buton Selatan dapat mengidentifikasi dan fokus pada aktivitas-aktivitas kritis yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ini memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kinerja layanan secara terus-menerus. [Gambar 2](#) adalah gambaran peta proses utama yang dibuat.

Secara normatif, Diskominfo Buton Selatan belum memiliki payung hukum terhadap dokumen proses bisnis secara makro pada setiap urusan OPD lingkup Pemerintah Kabupaten Buton Selatan. Sehingga penyusunan dalam penyusunan peta proses bisnis didasarkan pada rencana kerja Diskominfo Buton Selatan. Berdasarkan dokumen tersebut, peta proses bisnis mengacu pada serangkaian tugas dan aktivitas yang saling terhubung yang dirancang untuk mencapai tujuan layanan Diskominfo terkait pelayanan satu data pemerintah daerah. Layanan Satu Data Diskominfo Kabupaten Buton Selatan memiliki proses bisnis yang terbagi menjadi proses manajerial, proses utama, dan proses pendukung.



Gambar 2. Peta proses bisnis aplikasi layanan satu data

Berdasarkan proses yang digambarkan di atas, *pertama*, proses melaksanakan layanan permintaan rekomendasi yang dideskripsikan sebagai pelayanan permintaan rekomendasi adalah kegiatan dalam rangka fungsi dan tugas Diskominfo yang berasal dari pihak luar (instansi/organisasi/individu). *Kedua*, melaksanakan layanan penggunaan aplikasi Satu Data yang dideskripsikan sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi Diskominfo untuk menyediakan akses pada aplikasi satu data yang memberikan informasi kepada publik tentang data statistik dan non statistik pelayanan pemerintahan umum di Kabupaten Buton Selatan.

Ketiga, melaksanakan layanan diseminasi data statistik yang dideskripsikan sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi Diskominfo untuk mengarsipkan sekaligus menyebarluaskan informasi kepada publik tentang data statistik pelayanan

pemerintahan umum di Kabupaten Buton Selatan. Contohnya adalah laporan keuangan, pembangunan, kependudukan, dan lain-lain. *Keempat*, melaksanakan layanan diseminasi data non-statistik yang dideskripsikan sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi Diskominfo untuk mengarsipkan sekaligus menyebarluaskan informasi kepada publik tentang data non-statistik pelayanan pemerintahan umum di Kabupaten Buton Selatan. Contohnya adalah pariwisata, budaya, kondisi geografis, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas sebelumnya mengenai peta proses bisnis secara utuh bahwa peta proses bisnis adalah diagram yang menggambarkan alur dan hubungan antara berbagai proses dalam suatu instansi pemerintah. Peta proses bisnis terdiri dari tiga komponen utama:

- a. Proses utama: aktivitas inti atau utama yang secara langsung menambah nilai bagi pengguna.
- b. Proses pendukung: aktivitas yang mendukung atau memfasilitasi proses utama agar dapat berjalan dengan lancar.
- c. Proses manajemen: aktivitas terkait perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh proses bisnis

Memahami komponen-komponen peta proses bisnis secara komprehensif memungkinkan Diskominfo untuk mengidentifikasi dan fokus pada aktivitas-aktivitas kritis yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu poin plus mengelola dan meningkatkan kinerja proses bisnis secara terus-menerus, khususnya dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, peta proses bisnis menjadi alat yang penting bagi Diskominfo untuk memahami, mengelola, dan meningkatkan kinerja bisnisnya (pelayanan). Pemahaman yang komprehensif terhadap komponen-komponennya akan membantu Diskominfo Buton Selatan mencapai tujuan bisnisnya secara efektif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan pengabdian ini, kesimpulan yang didapatkan adalah peta proses bisnis satu data pada Diskominfo Kabupaten Buton Selatan bertujuan untuk meningkatkan administrasi organisasi, khususnya menyasar pada Layanan Satu Data di Kabupaten Buton Selatan. Tujuan dari peta proses bisnis ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan program kegiatan di Diskominfo Kabupaten Buton Selatan. Fungsi dan tugas-tugas yang terkait dengan tata kelola data dimaksudkan agar dapat dijalankan dengan efisiensi dan efektivitas yang optimal. Selain itu, peta ini juga bertujuan untuk memudahkan komunikasi dengan para pemangku kepentingan internal dan eksternal terkait proses bisnis yang dijalankan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan daerah.

Mengingat pentingnya integrasi dan dokumentasi dokumen perencanaan daerah, maka sangat penting untuk memasukkannya ke dalam satu layanan data. Oleh karena itu, dokumen yang menguraikan proses bisnis untuk data tunggal di Kabupaten Buton Selatan ini disusun untuk memfasilitasi penyediaan layanan data yang akuntabel, efisien, dan efektif. Dengan sedikit keberuntungan, penyusunan ini akan memberikan garis besar yang komprehensif tentang proses bisnis satu data yang beroperasi di Diskominfo Kabupaten Buton Selatan

Ucapan Terima Kasih

Ucapan Terima Kasih Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buton Selatan yang membantu dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian serta Lembaga Cendekia Research Center (CRC) Baubau sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian yang telah melibatkan kami dalam kegiatan tersebut.

Kontribusi Penulis

Pelaksana kegiatan: AAMW, AS, LMAS, ES, HFM, AR; Penyiapan artikel: ES, HFM, AR; Penyajian hasil pengabdian: ES, HFM, AAMW; Revisi artikel: ES, AR; Dokumentasi: JSR.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, L. F., Firdaus, M., & Baga, L. M. (2017). Strategi Peningkatan Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard pada Pemerintah Kota Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah*, 9(1). https://doi.org/10.29244/jurnal_mpd.v9i1.27541
- Alfain, A. S., Fajrillah, A. A. N., & Hanafi, R. (2023). Analisis dan Perancangan Arsitektur Enterprise Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Pemerintah Provinsi Jawa Barat Menggunakan TOGAF ADM 9.2. *JIPi: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika*, 8(1). <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i1.3311>
- Angelina, T., Fajrillah, A. A. N., & Hanafi, R. (2022). Penyusunan Enterprise Arsitektur SPBE pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Program Perencanaan Pengembangan dan Evaluasi Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 16(2), 85–95.
- Perdanakusuma, A. R., Rachmadi, A., Muhammad, M. G., Ramadhan, D. R., & Ubaidillah, I. M. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Pelayanan Aduan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto dengan Menggunakan Business Process Model Notation (BPMN). *Jurnal Tecnoscienza*, 5(1).
- Saputro, R. H., & Safriansyah. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.2943>
- Syafitri, W., Bintoro, N. S., Suwanda, R. P., & Munir, M. (2022). Proses Bisnis Program untuk Peningkatan Kualitas Perencanaan Pembangunan Daerah Kasus Penyusunan Proses Bisnis RPJMD Kabupaten Gresik 2021-2026. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Kerjasama Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Secara Berkelanjutan Dalam Menunjang Recovery Pasca Pandemic Covid-19*.
- Tukiran, M., & Amalia, N. (2020). *Petunjuk Praktis Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (K/L/Pemda)*. PT Kanisius.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License
