

The Process of The Model for the Development of Public Services in The Department of Library and Archives in the Batu City (Case Study of Ranging Library Services)

Penyusunan Model Proses Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu (Studi Kasus Layanan Perpustakaan Keliling)

Aditya Rachmadi
Hismam Rahman

Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

S Hadi Wijoyo

Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya

The Department of Library and Archives of Batu City is an agency that organizes archiving and library functions. Library management in Batu City is carried out by the Library Division. The duties and functions of the Information Office in the implementation are in accordance with good governance management, namely transparency, accountability, and based on consensus. Business activities carried out in the office are not completely recorded in a standard document in the form of a procedure. Through official procedures, the definition and implementation environment of activities can be determined which can be used as a reference for each official activity. Procedures as a guidance document for each activity in the office need to be written in a graphic form that can make it easier for stakeholders to understand activities and make it easier for those implementing the technology management function to understand the needs through the risks that arise from each activity. Miscommunication and decreasing quality of service in the management of libraries, reading gardens and mobile libraries often occur, especially in connection with problems caused by the absence of written references within the office. Based on these reasons, it is necessary to formulate a process model of activities in the office. Documenting a process model that will truly provide higher quality benefits because it is based on clear references, it can prevent miscommunication, prevent security threats, and increase the transparency of processes that have been happening in the office. The compilation model is carried out through the activity of respondent data, which previously carried out the determination through the RACI Chart technique. Data collection was carried out through surveys so that an output was formed in the form of business process abstracts according to each stakeholder in the agency. After validation, the process will be compiled using the BPMN modeling language so that a standard model is obtained from the mobile library.

Pendahuluan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu merupakan unsur pembantu Walikota Batu yang mempunyai kewajiban dalam menjalankan urusannya sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan perpustakaan didalamnya terdapat aktifitas-aktifitas seperti penyediaan, penyimpanan dan pendokumentasian arsip, dan pelayanan publik melalui pengelolaan pustaka milik Pemerintah Kota [1](#). Pelayanan publik pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan kepastakaan merupakan salah satu layanan publik yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Luaran dari pelayanan publik memiliki karakteristik dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat sehingga kegagalan dalam menanggapi pengaduan akan menimbulkan persepsi negatif di masyarakat atas kinerja secara umum dari penyedia layanan. Sebaliknya, apabila layanan publik dikelola dengan baik sehingga kegiatan pelaksanaannya dapat dihasilkan tepat waktu dan tepat sasaran maka

persepsi masyarakat atas layanan publik akan meningkat. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang tidak dapat dilakukan secara mandiri oleh satu penyedia layanan namun memerlukan penggabungan usaha dari Perangkat Daerah yang memiliki urusan yang sesuai. Terpenuhinya tata pemerintahan yang baik melalui layanan publik yang berbasis pada tata pemerintahan yang baik akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat².

Prosedur merupakan dokumen panduan bagi aparat penyedia layanan dalam melaksanakan kegiatan operasional. Prosedur sendiri merupakan dokumen operasional yang didalamnya terdapat alur pelaksanaan kegiatan berbentuk grafis yang bertujuan sebagai panduan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan³. Dokumen prosedur memiliki karakteristik berupa alur kegiatan yang digambarkan kedalam bentuk grafis, dan terdapat keterangan yang menjelaskan kewajiban dari pelaksana kegiatan operasional dalam organisasi. Dokumen prosedur didalamnya juga terdapat penjelasan teknis dari tiap langkah yang harus dipenuhi, serta memiliki batasan pelaksanaan pada tiap kegiatannya. Dokumen prosedur ini selanjutnya disebut dengan dokumen Standard Operating Procedure atau SOP⁴. Alur kegiatan pada SOP menurut aturan yang disusun oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 21 Tahun 2018 digambarkan kedalam sebuah bentuk grafis yang disebut model proses, model proses sendiri merupakan suatu alat yang digunakan untuk menyajikan abstraksi dari situasi di dunia nyata yang kompleks⁵. Penggambaran model proses menjadikan alur kegiatan dalam organisasi lebih mudah untuk dipahami.

Proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang dilaksanakan secara berurutan sehingga menimbulkan nilai. Proses bisnis dapat direpresentasikan dalam bentuk grafis yang disebut dengan model proses atau model proses bisnis⁶. Model proses disusun melalui langkah dan penggunaan teknik tertentu sehingga dapat menggambarkan keadaan nyata dari proses yang terjadi di lapangan. Model data, organisasi, dan fungsi bisnis merupakan komponen yang perlu untuk diidentifikasi sebagai komponen penyusun dari model proses. Komponen-komponen ini akan menjadi informasi pelengkap sehingga model proses tidak hanya berakhir sebagai representasi grafis dari sebuah kegiatan namun dapat dianalisis lebih lanjut untuk mengekstraksi kebutuhan yang kemudian dapat ditransformasikan menjadi sebuah aplikasi pendukung layanan⁷. Keuntungan dari penerapan model proses yang baku bagi Pemerintah Daerah adalah tersusunnya penggambaran yang jelas tentang urutan kegiatan dari proses yang telah berjalan serta lingkungan pelaksanaan dari proses tersebut, melalui analisis model proses secara kualitatif maka potensi permasalahan akan dapat diidentifikasi⁸. Permasalahan yang telah teridentifikasi akan dapat dilakukan perbaikan diantaranya melalui otomasi, penyederhanaan regulasi, serta pemangkasan aktifitas yang tidak memiliki manfaat⁹. Identifikasi model proses juga dapat digunakan sebagai acuan utama dalam mengukur kepatuhan proses terhadap aturan yang berlaku, mengukur peningkatan produktifitas, serta pemecahan permasalahan kolaborasi yang kompleks¹⁰. Proses model adalah artefak kunci dalam melakukan identifikasi, validasi, analisis serta perbaikan proses bisnis, selain itu penggunaan proses model akan memudahkan pegawai dan pengguna layanan dalam memahami proses bisnis yang berjalan di organisasi⁶.

Pemerintah Indonesia melalui aturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) menetapkan tentang aturan penerapan prosedur di dalam instansi pemerintah. Terdapat dua kebijakan yang pertama adalah PERMENPANRB Nomor 19 Tahun 2018 tentang peta proses bisnis yang mengatur tentang prinsip, tahap, manajemen, standar dan hirarki dalam pemodelan proses bisnis, serta PERMENPANRB Nomor 21 Tahun 2008 tentang pedoman penyusunan SOP (Standard Operating Procedure) Administrasi Pemerintahan yang mengatur petunjuk teknis dalam penyusunan SOP. Melalui dua aturan ini dapat disimpulkan bahwa isu penerapan prosedur didalam instansi pemerintahan merupakan isu yang penting dan mendesak. Oleh karena itu, merupakan keharusan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu yang belum melakukan penyusunan dokumen prosedur tertulis mengenai penyelenggaraan pengaduan publik untuk memodelkan kegiatan pengaduan publik dalam dokumen model proses bisnis yang dikenal sebagai SOP.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap Kepala Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu serta observasi kegiatan aktual yang terjadi serta melalui penelaahan terhadap dokumen-dokumen kegiatan dan laporan di dinas, disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu belum memiliki pedoman tertulis dalam menjalankan proses pengelolaan perpustakaan. Hal ini dapat menimbulkan dampak negatif secara berkelanjutan bagi pelaksanaan layanan pengaduan publik. Dampak negatif yang dapat terjadi antara lain Perangkat Daerah mengalami kesulitan dalam memahami keterkaitan antar data dan informasi dalam sebuah pelayanan publik, tidak dapat membedakan peran pelaksana dan penanggung jawab pada alur pengaduan publik, serta mengalami kesulitan dalam memahami, mengukur dan mengelola kegiatan didalam organisasinya. Sedangkan, adanya prosedur yang baku dan tertulis akan berdampak pada langkah kerja, tindakan dari aparat pengelola pengaduan publik menjadi terukur serta keputusan yang berjalan menjadi efektif, konsisten, sesuai standar, dan sistematis¹¹. Dalam menjalankan layanan-layanan tersebut masih terdapat permasalahan yang terjadi khususnya pada Layanan Perpustakaan Keliling. Layanan Perpustakaan Keliling merupakan layanan publik yang keberhasilannya diukur berdasarkan keberhasilan organisasi dalam berbasis tema kegiatan. Layanan tersebut sering mendapatkan komplain dari pengunjung perpustakaan dikarenakan buku-buku yang disediakan tidak sesuai dengan tema kegiatan atau sasaran pengunjung perpustakaan. Salah satu penyebab terjadinya permasalahan ini adalah kurang baiknya staff yang sedang bertugas dalam mempersiapkan layanan tersebut. Hal ini membuat menurunnya efektifitas layanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap bahan baca. Dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik, sebuah pemerintahan dituntut untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan warganya dengan efektif dan efisien

BPMN (Business Process Modeling Notation) merupakan sebuah notasi berbentuk grafik yang digunakan untuk menggambarkan langkah dalam proses bisnis. BPMN menunjukkan aliran proses dari awal sampai akhir proses bisnis. Notasi-notasi dalam BPMN didesain secara khusus untuk mengkoordinasikan urutan proses dan pertukaran pesan yang mengalir di antara proses yang berbedanya dalam rangkaian kegiatan yang saling terkait^{6 12 13 14}. BPMN dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mendesain sebuah proses bisnis dan mengidentifikasi potensi masalah dalam proses bisnis. BPMN juga dapat digunakan sebagai teknik atau alat bantu untuk memungkinkan partisipasi sebagai pelaksana proses bisnis berkomunikasi dengan jelas, benar dan efisien¹⁵. Bahasa pemodelan yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses bisnis antara lain Integration Definition for Function Modeling (IDEF 0), Event-Driven Process Chains (EPC), Activity Diagram pada Unified Modeling Language (UML), Data Flow Diagram (DFD), dan BPMN. Isu yang kerap dibahas pada penelitian dalam proses bisnis adalah pemilihan bahasa pemodelan yang tepat dalam memodelkan proses bisnis. Melalui penelaahan pada referensi berupa jurnal dan buku yang melakukan pembahasan tentang komparasi bahasa pemodelan proses bisnis didapatkan kesimpulan bahwa tidak ada bahasa pemodelan yang lebih unggul dibanding pemodelan yang lain, semuanya tergantung pada kondisi penggunaan dari model¹². BPMN memiliki notasi-notasi yang mudah untuk diingat, memiliki definisi yang jelas, mudah dibaca dan dipahami sehingga BPMN akan sesuai untuk menggambarkan keseluruhan proses. Penggunaan notasi yang jelas dalam BPMN akan bermanfaat bagi pengguna bisnis untuk dapat memahami alur proses dengan lebih mudah. Pihak yang paham tentang hal teknis dapat memanfaatkan model proses yang dimodelkan dengan BPMN untuk ditranslasikan kedalam kebutuhan Sistem Informasi⁷. Pemodelan proses bisnis dengan bahasa pemodelan BPMN dilakukan pada layanan perpustakaan keliling yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Metode dan model proses bisnis yang menjadi luaran dari penelitian ini dapat dijadikan untuk menyusun untuk pembuatan Standard Operational Procedure (SOP). Penelitian ini memberikan andil pada keilmuan dengan memperkaya pembahasan tentang pemodelan proses bisnis dengan studi kasus pada pemerintahan di Indonesia.

Metode Penelitian

Metodologi Penelitian yang digunakan pada penelitian ini merujuk pada panduan penelitian dengan metodologi kualitatif pada *Scientific Research in Information Systems*. Alur tahapan pengerjaan

penelitian dijelaskan pada [Figure 1](#) .

Figure 1. Alur Penelitian

Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahap awal penelitian yang pelaksanaannya dilakukan dengan tujuan untuk memahami konteks dari penelitian serta mencari keterhubungan antara objek yang diteliti dengan penelitian lain yang serupa. Hal ini dilakukan untuk menunjang penelitian sehingga setiap representasi kalimat memiliki makna yang sesuai dengan topik yang diteliti.

Analisis RACI Chart

Analisis RACI dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan peran dan tanggung jawab dari tiap stakeholder terdapat layanan publik yang dikelola oleh dinas. Melalui penentuan peran dan tanggung jawab ini adapat diusulkan siap yang memiliki kapabilitas di organisasi sebagai responden dalam pelaksanaan ekstraksi informasi yang dapat mendukung penelitian. Penentuan RACI chart didasarkan pada Peraturan Walikota Batu nomor 76 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan.

Pengumpulan Data

Data utama yang dibutuhkan adalah data berupa narasi tentang proses bisnis yang diekstraksi melalui hasil pengumpulan data. Pengumpulan data dilaksanakan melalui 3 teknik yaitu wawancara kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu berdasarkan perannya sebagai pihak *responsible*, *accountable*, dan *consulted* pada kegiatan layanan perpustakaan keliling. Selain itu data didapatkan melalui observasi kegiatan di dinas secara langsung serta dengan mempelajari dokumen yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

Pemodelan Proses

Pemodelan proses dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan gambaran tentang proses bisnis yang memiliki kesamaan sedekat mungkin dengan kegiatan yang terjadi secara aktual di organisasi. Pemodelan proses dilakukan dengan menggunakan alat bantu Bizagi Modeler dengan teknik pemodelan BPMN.

Validasi Model Proses

Hasil dari pemodelan yaitu diagram BPMN kemudian akan divalidasi untuk melihat kesesuaian antara notasi-notasi yang digunakan dengan kaidah pemodelan proses dengan menggunakan BPMN. Oleh karena itu digunakan alat bantu berupa aplikasi pemodelan Bizagi Modeler, karena Bizagi Modeler dapat juga diguankan untuk melaksanakan kegiatan validasi dari model proses yang telah disusun. Selain itu model proses juga akan dievaluasi oleh *expert* yaitu untuk melihat kesesuaian antara model proses dengan kejadian aktual di organisasi.

Hasil dan Pembahasan

Analisis RACI Chart

Berdasarkan hasil pemetaan peran pada RACI *Chart* dengan peran / jabatan dalam organisasi pada [Table 1](#) , diperoleh bahwa pihak yang bertanggungjawab dalam proses didalam Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Kota Batu adalah Kepala Bidang Perpustakaan dan Kepala Dinas Perpustakaan Kearsipan Kota Batu. Sedangkan pelaksana kegiatan perpustakaan terutama untuk layanan perpustakaan keliling antara lain Kepala Seksi layanan dan Informasi, Kepala Bidang Perpustakaan, dan bagian Sekretariat. Dua peran yang telah diidentifikasi dengan RACI yaitu penanggung jawab, dan pelaksana yang menjadi responden utama dalam kegiatan pengumpulan data.

Table 1. Analisis RACI Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu Layanan Perpustakaan Keliling

Fungsi Bisnis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu

Responden yang telah ditentukan selanjutnya akan dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang fungsi-fungsi bisnis dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. **Figure 2** dan **Figure 3** merupakan representasi dari hasil wawancara yang mendeskripsikan fungsi-fungsi bisnis utama yang dilaksanakan oleh dinas. Fungsi bisnis utama dijabarkan menjadi tingkat kedetilan yang lebih tinggi untuk mendeskripsikan pola dari kegiatan yang dilaksanakan oleh Bidang-bidang didalam organisasi secara periodik. Selain itu didefinisikan juga abstraksi yang lebih detil dari pola proses bisnis di tiap bidang yang dinyatakan kedalam abstraksi tingkat kedua (level 2). Abstraksi level kedua dari proses pelayanan perpustakaan umum yaitu Perpustakaan keliling akan menjadi fokus dari penyusunan model proses pada organisasi.

Jika ditinjau dari **Figure 2** dan **Figure 3** maka didapatkan kesimpulan bahwa terdapat enam fungsi utama yang dapat mendukung tujuan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu yaitu meningkatnya minat dan budaya baca masyarakat dan meningkatkan kualitas tata kelola kearsipan yang baik. Enam fungsi tersebut mewakili fungsi dan tanggungjawab yang dibebankan pada tiap bidang didalam organisasi. Selanjutnya dilakukan identifikasi kegiatan yang dilaksanakan oleh tiap bidang sehingga didapatkan 11 proses yang dinyatakan kedalam tingkat proses bisnis level 0 yang

dilakukan secara terkoordinasi antar bidang didalam dinas.

Figure 2. *Kerangka Tingkatan Proses Bisnis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu*

Figure 3. *Kerangka Tingkatan Proses Bisnis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu (Lanjutan)*

Untuk mengetahui relasi antara tiap bidang didalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu, maka tiap fungsi yang dinyatakan didalam [Figure 2](#) dan [Figure 3](#) akan dimodelkan kedalam model proses dengan teknik BPMN. Data yang digunakan untuk mendukung penyusunan model proses ini didapatkan dari hasil wawancara pada responden, hasil pemahaman dokumen-dokumen teknis pada organisasi, serta observasi dalam waktu tiga minggu yang dilaksanakan pada awal tahun 2019 sampai dengan bulan April pada tahun yang sama. [Figure 4](#) menjelaskan tentang model proses yang didalamnya terdapat relasi antara kegiatan yang dilakukan oleh tiap bidang.

Langkah selanjutnya dalam memodelkan proses bisnis di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu adalah mendefinisikan layanan terutama layanan di bidang perpustakaan kedalam tiga kelompok kegiatan, yaitu kegiatan terkait pengelolaan perpustakaan umum yang berada di daerah Kota Batu, kegiatan terkait pengelolaan bahan baca perpustakaan di Kota Batu, serta pengelolaan karya-karya lokal yang dihasilkan oleh warga Kota Batu. Selanjutnya kelompok layanan perpustakaan umum daerah yang mana berada dibawah dan komando dari Kepala Seksi Perpustakaan Umum Daerah memiliki 3 jenis sub-kegiatan. 3 sub-kegiatan ini didalamnya merupakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk menjamin pengelolaan perpustakaan umum daerah, menjamin pengelolaan kegiatan yang berkaitan dengan perpustakaan keliling, dan taman baca masyarakat. [Figure 5](#) mendefinisikan proses bisnis yang terjadi didalam Bidang Perpustakaan.

Figure 4. *Model Proses Bisnis Level 0 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu*

Figure 5. *Layanan Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu*

Kegiatan perpustakaan keliling sendiri memiliki dua proses utama yaitu mengelola kunjungan berdasarkan permintaan yang diterima dari institusi lain berupa sekolah, perpustakaan daerah lainnya atau instansi swasta dan publik. Proses kedua merupakan proses untuk mengelola kunjungan reguler yang telah direncanakan didalam program kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Proses pengelolaan kunjungan reguler dikoordinasi oleh Kepala Seksi Perpustakaan Umum Daerah. [Figure 6](#) mendefinisikan urutan aktifitas yang dilakukan pada saat mengelola kunjungan berdasarkan permintaan dari institusi lain dan mengelola kunjungan reguler perpustakaan daerah.

Pengelolaan kunjungan berdasarkan permintaan dari institusi lain dilaksanakan melalui delapan langkah yang terurut mulai dari menerima permintaan kunjungan dari institusi lain à pengecekan dan persiapan kunjungan à disposisi surat ke bagian pengurus perpustakaan à memeriksa jadwal kunjungan à membuat surat tugas à menerima kunjungan dari institusi luar à membuat laporan à dan terakhir memeriksa kesiapan mobil perpustakaan untuk dilakukan kunjungan. Sedangkan untuk kegiatan kunjungan yang bersifat terjadwal maka delapan urutan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh partisipan yaitu bagian kesekretariatan, bidang perpustakaan, seksi layanan dan informasi serta pemustaka dari sekolah atau institusi lain. Urutan dari kegiatan kunjungan terjadwal adalah menyusun rencana kunjungan à memeriksa kesiapan mobil perpustakaan keliling à memilih petugas lapangan à mengirimkan jadwal kunjungan ke pemustaka dari sekolah/institusi lain à membuat surat tugas à melakukan kunjungan à membuat laporan à membuat laporan

kegiatan. **Figure 6** mendeskripsikan dekomposisi layanan perpustakaan keliling.

Figure 6. Dekomposisi Fungsional Layanan Perpustakaan Keliling

Kegiatan yang telah terlihat urutannya kemudian disusun didefinisikan sebagai notasi *activity* didalam BPMN, sedangkan pendefinisian notasi *sequence flow* atau *message flow* didapatkan dari keterangan stakeholder sebagai pelaksana proses bisnis dan observasi lapangan selama empat bulan di tahun 2019. **Figure 7** mendefinisikan model proses untuk kunjungan reguler atau kunjungan terjadwal untuk layanan perpustakaan keliling. Sedangkan **Figure 8** merupakan penggambaran dari model proses layanan perpustakaan keliling untuk kunjungan melalui permintaan dari institusi lain atau perpustakaan sekolah.

Figure 7. Model ProsesKunjungan Reguler pada Layanan Perpustakaan Keliling

Untuk memperjelas dan deskripsi dari proses bisnis yang terjadi maka disusun tabel yang didalamnya terdapat penjelasan tentang kegiatan yang dilaksanakan pada saat proses bisnis dijalankan. Selain itu juga ditentukan maksimal waktu yang diharapkan dalam menyelesaikan tiap kegiatan dalam proses bisnis. **Table 2** merupakan penjabaran aktifitas dan penentuan waktu proses bisnis kunjungan terjadwal untuk layanan perpustakaan keliling. Sedangkan **Table 3** menjabarkan kegiatan dalam proses bisnis untuk kunjungan berdasar permintaan pada layanan perpustakaan keliling.

Table 2. Deskripsi Aktifitas Proses Kunjungan Reguler pada Layanan Perpustakaan Keliling

Figure 8. Model Proses Kunjungan Berdasarkan Permintaan pada Layanan Perpustakaan Keliling

Table 3. Deskripsi Aktifitas Proses Kunjungan Berdasarkan Permintaan pada Layanan Perpustakaan Keliling

Pembahasan

Berdasarkan hasil pemodelan dan pendefinisian secara detil dari tiap *task* pada model proses kunjungan reguler/terjadwal dan kunjungan berdasarkan permintaan pada layanan perpustakaan keliling maka didapatkan waktu dari masing-masing proses. Proses kunjungan terjadwal dilaksanakan dalam waktu 888 jam atau 37 hari kerja, sedangkan untuk proses kunjungan berdasarkan permintaan memiliki waktu pelaksanaan yaitu 480 jam atau 20 hari kerja.

Jika ditinjau ulang dari aktifitas yang dilaksanakan untuk melakukan koordinasi didalam organisasi maupun antar organisasi dilaksanakan secara manual yang dilakukan biasanya melalui telepon atau email. Selain itu 80% kegiatan yang dilakukan oleh Dinas dalam melaksanakan layanan perpustakaan keliling masih dilaksanakan secara manual. Hal ini dikhawatirkan akan menimbulkan permasalahan terutama terkait dengan lamanya respon pada saat berkoordinasi dengan instansi lain dan juga dapat terjadi kesalahpahaman komunikasi antar dua organisasi.

Kesimpulan

Model proses layanan perpustakaan keliling disusun dengan terlebih dahulu mendefinisikan model organisasi, model data dan informasi, serta model fungsi. Tiga model ini kemudian disusun menjadi tiga tingkat abstraksi yaitu abstraksi 0 menunjukkan kegiatan secara umum di Dinas, kemudian

diditilkan menjadi tingkat abstraksi pertama yang mendefinisikan fungsi dari layanan perpustakaan keliling. Tingkat abstraksi ketiga dimodelkan dengan terlebih dahulu mendefinisikan kegiatan dan keterkaitan antar task pada tiap fungsi di abstraksi kedua yang kemudian dimodelkan dengan teknik pemodelan BPMN di Bizagi Modeler.

Bizagi Modeler digunakan sebagai alat bantu untuk memodelkan dan melakukan validasi terhadap model proses yang telah disusun. Aktifitas validasi ditujukan untuk melihat kesesuaian proses bisnis yang telah disusun dengan kaidah pemodelan BPMN. Dua proses model dinyatakan telah sesuai dengan kaidah pemodelan setelah dilaksanakan validasi model.

Hasil perhitungan waktu dari proses bisnis kunjungan reguler pada layanan perpustakaan keliling mendapatkan total waktu yang diharapkan yaitu 888 jam atau 37 hari. Sedangkan, hasil perhitungan waktu proses bisnis kunjungan berdasarkan permintaan pada layanan perpustakaan keliling mendapatkan total waktu yang diharapkan yaitu 480 jam atau 20 hari.

Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada beberapa hal, diantaranya adalah perlu untuk dilakukan pemodelan pada layanan lain didalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk melihat adanya keterkaitan antara satu layanan dengan layanan publik di Dinas yang sama.

Perlu dilakukan pemodelan pada layanan pada Dinas diluar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang memiliki keterkaitan dengan layanan publik yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan untuk melihat keterhubungan secara menyeluruh

Penelitian yang difokuskan kepada pendefinisian kebutuhan aplikasi melalui teknik GORE (Goal Oriented Requirement Engineering) berbasis model proses yang dimodelkan dengan BPMN. Melalui analisis kebutuhan ini akan diketahui permasalahan dan solusi yang dapat diterapkan di organisasi.

Melakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang telah dimodelkan dengan menggunakan teknik evaluasi secara kualitatif maupun kuantitatif untuk melihat risiko yang terjadi dan kesesuaian antara aktifitas yang terjadi di organisasi dengan model proses.

References

1. Aldin, L., and S. de Cesare. 2009. "A Comparative Analysis of Business Process Modelling Techniques." U.K. Academy for Information Systems (UKAIS 2009) 14: 1-17.
2. Arini, M. R. 2018. Evaluasi Proses Bisnis Produksi Garmen Menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (Studi Kasus: PT. Eratex Djaja, Tbk. Malang: Universitas Brawijaya.
3. BAPPENAS. 2010. Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Jakarta: BAPPENAS.
4. Bhattacharya, J. et. al. 2014. International Journal of Business and Management International Journal of Business and Management. Diakses 18 Januari 2019.
5. Bizagi. 2016. Bizagi User Guide. [online]. Tersedia di: <http://help.bizagi.com> [Diakses 15 Januari 2019].
6. Cascarino, Richard. 2007. Auditors Guide to Information Systems Auditing. New Jersey: John Wiley & Sons.
7. Clara, L. 2018. Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (Studi Kasus: CV. Mulyo Tani Makmur}. S1 Universitas Brawijaya.
8. de Mendonça, Jônatas Medeiros , Pedro Garcêz de Moura, Weudes Evangelista, Hugo Martins, Rafael Reis, Edna Dias Canedo, Rodrigo Bonifácio, Carla Silva, and Fernando Wanderley. 2017. An Empirical Evaluation of Requirements Elicitation from Business Models through REMO Technique. Porto: International Conference on Enterprise

Information Systems.

9. Denzin, N. K. 1970. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. [e-book] New Brunswick: Aldine Transaction. Tersedia di: Google Book https://books.google.co.id/books/about/The_Research_Act.html?id=UjcpxFE0T4cC&redir_esc=y [Diakses 12 Februari 2019].
10. Geum, Y., Cho, Y. & Park, Y. 2011. "A systematic approach for diagnosing service failure: Service-specific FMEA and grey relational analysis approach [online]." *Mathematical and Computer Modelling* Tersedia di: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0895717711004687> [Diakses 18 Januari 2019].
11. Hamidin, D., and Maniah. 2017. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi: Pembahasan Secara Praktis dengan Contoh*. Yogyakarta: Deepublish.
12. Harrington, H. James. 1997. *Business Process Improvement Workbook: Documentation, Analysis, Design, and Management of Business Process Improvement*.
13. Havey, Mike. 2005. *Essentials Business Process Modeling*. California: O'Reilly.
14. Heidari, Farideh, and Pericles Loucopoulos. 2014. *Quality Evaluation Framework (QEF): Modeling and Evaluating Quality of Business Processes*.
15. Kania, A. 2014. "Evaluation of FMEA Methods Used in The Environmental Management." *International Scientific Journal* Tersedia di: http://www.amse.acmsse.h2.pl/vol65_1/6514.pdf [Diakses 17 Januari 2019].
16. Kožíšek, František, and Ivan Vrana. 2017. "Business Process Modelling Languages." *Agris on-line Papers in Economics and Informatics IX (3)*: 39-49.
17. Loucopoulos, P. & Heidari, F. 2011. "valuating Quality of Business Processes ." *Internal University Report* Tersedia di: https://www.researchgate.net/publication/234128576_Evaluating_Quality_of_Business_Processes [Diakses 16 Januari 2019].
18. McDermott, Robin E., Raymond J Mikulak, and Michael R. Beauregard. 2010. *The Basic of FMEA (2nd ed.)*. United States: ASQ North Jersey.
19. MENPAN RB. 2011. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 12 tahun 2011 tentang Pedoman Penataan*. Jakarta: MENPAN RB.
20. —. 2018. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 19 tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses*. Jakarta: MENPAN RB.
21. —. 2012. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan*. Jakarta: MENPAN RB.
22. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2008. *Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
23. Object Management Group. 2011. *Formal/2011-01-03 Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0*. Object Management Group. United States: Object Management Group.
24. Pemerintah Kota Batu. 2016. *Peraturan Walikota Batu nomor 76 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan*. Batu: Pemerintah Kota Batu.
25. Rana, S. & Belokar, R.M. 2017. "Quality Improvement Using FMEA : A Short Review." *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)* Tersedia di: <https://www.irjet.net/archives/V4/i6/IRJET-V4I645.pdf> [Diakses 16 Januari 2019].
26. Rizky, Aditya. 2017. "Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) pada UB Guest House." *JPTIIK*.
27. Sadzali, H.S. 2018. "Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Dinas Pengendalian Penduduk,)." *JPTIIK*.
28. Santis, S.H.D.S.D., et al. 2016. "Use of Quality Tools for Problem Analysis (FMEA and Ishikawa Diagram) in a Small." *Journal of Textile Science & Engineering* Tersedia di: <https://www.omicsonline.org/openaccess/use-of-quality-tools-for-problem-analysis-fmea-and-ishikawadiagram-in-a-small-textile-business-2165-8064-1000258.php?aid=75676> [Diakses 24

Januari 2019].

29. Stamatis, D.H. 2003. Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution.
30. Sualang K, S. dan Ranti, B. 2008. dentifikasi Manfaat Bisnis SI/TI Menggunakan Metode Ranti's Generic IS/IT Business Value (Studi Kasus: Dipenda Provinsi. Jakarta: MTI UI.
31. Tague, N. R. 2005. The Quality Toolbox. 2nd ed. United States: ASQ Quality Press.
32. Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). MAIESTAS PUBLISHING.
33. Tangkawarow, I R H T, and J Waworuntu. 2016. "A Comparative of Business Process Modeling Techniques." International Conference on Innovation in Engineering and Vocational Education 128 (1): 25-40.
34. van Rensburg, Antonie. 2011. "Principles for Modeling Business Process." IEEE IEEM. 1710.
35. Weske, Mathias. 2007. Business Process Modeling Concepts, Methods. Technology. Berlin: Springer.