



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 16 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN TATALAKSANA (*BUSINESS PROCESS*)  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka membangun dan menata tatalaksana serta memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih sederhana, efisien, efektif, produktif dan akuntabel maka perlu disusun pedoman penyusunan tatalaksana;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Tatalaksana Di Pemerintah Kota Banjarmasin;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  4. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
  5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);

6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
9. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657 dan 5589).
11. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 ;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*);
13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019;
14. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 40);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN TATALAKSANA (*BUSINESS PROCESS*) DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Banjarmasin.
2. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
3. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin.
4. Perangkat Daerah adalah satuan kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Banjarmasin yang didirikan dengan Peraturan Daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan.
6. Tatalaksana (*Business Process*) adalah sekumpulan aktivitas kerja terstruktur dan saling terkait yang menghasilkan keluaran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
7. Standard Operating Procedures (SOP), adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi.
8. Aktivitas adalah serangkaian tindakan sistematis dengan menggunakan alat kerja atau sarana kerja untuk menghasilkan bagian-bagian kelengkapan keluaran suatu tatalaksana.
9. Pengguna adalah penerima keluaran yang dihasilkan suatu tatalaksana sesuai dengan kebutuhannya.
10. Penyelenggaraan pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota.
11. Pola fungsi adalah alur proses pelaksanaan pekerjaan secara berkesinambungan.
12. Pola sektoral adalah pelaksanaan pekerjaan dari awal sampai akhir berada pada satu struktur organisasi.

### BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT Pasal 2

- (1). Peraturan ini disusun dengan maksud sebagai pedoman bagi SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam penataan tatalaksana penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2). Peraturan ini disusun dengan tujuan :
  - a. membangun dan menata tatalaksana bagi SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam rangka memberikan dasar bagi penyusunan standar operasional prosedur (SOP); dan
  - b. membuat standar pelayanan yang lebih sederhana, efisien, efektif, produktif dan akuntabel.

- (3). Manfaat penyusunan tatalaksana adalah :
- a. melakukan perbaikan struktur organisasi;
  - b. pembuatan atau perbaikan uraian pekerjaan (*job descriptions*); dan;
  - c. meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 3

Ruang lingkup peraturan ini mengatur seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Kota Banjarmasin.

### BAB IV PRINSIP –PRINSIP PENYUSUNAN TATALAKSANA

#### Pasal 4

- (1) Penyusunan tatalaksana harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :
- a. definitif yaitu suatu tatalaksana harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
  - b. urutan yaitu suatu tatalaksana harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang;
  - c. pelanggan yaitu suatu tatalaksana harus mempunyai penerima hasil proses;
  - d. nilai tambah yaitu transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
  - e. keterkaitan yaitu suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi; dan
  - f. fungsi silang yaitu suatu proses umumnya, walaupun tidak harus mencakup beberapa fungsi.

### BAB V PENDEKATAN PENATAAN TATALAKSANA

#### Pasal 5

- (1) Pendekatan yang digunakan dalam penataan tatalaksana adalah Manajemen tatalaksana (*Business Process Management*).
- (2) Pendekatan manajemen tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan suatu siklus yang tercakup dalam aktivitas analisis kebutuhan yang kemudian dilanjutkan dengan aktivitas perancangan dengan menggunakan pemodelan proses.
- (3) Pendekatan penataan tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

## Pasal 6

- (1) Metodologi penyusunan tatalaksana mencakup dua aspek yaitu :
  - a. teknik pengumpulan data; dan
  - b. analisis data.
- (2) Teknik pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah cara-cara pengambilan data atau informasi sedemikian rupa sehingga data atau informasi yang diperoleh valid dan merepresentasikan seluruh aspek cakupan kajian.
- (3) Analisis data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dalam kajian tatalaksana lebih difokuskan pada pemahaman, pemetaan dan perbaikan seluruh tatalaksana yang ada dalam organisasi sehingga dapat disusun suatu rekomendasi yang aplikatif dan efektif dalam penerapannya.

## Pasal 7

- (1) Penyusunan tatalaksana dibedakan menjadi 2 :
  - a. pola fungsi; dan
  - b. pola sektoral
- (2) Pada pola fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, penyusunan tatalaksana disusun pada lingkup SKPD secara utuh.
- (3) Pada pola sektoral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, penyusunan tatalaksana disusun pada lingkup unit kerja sektoral.

## BAB VI PROSES TATALAKSANA

### Pasal 8

- (1) Proses tatalaksana dibagi menjadi 2 (dua) tipe utama yaitu :
  - a. proses inti (*core process*); dan
  - b. proses pendukung (*supporting process*).
- (2) Proses inti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah proses yang memiliki kriteria sebagai berikut :
  - a. berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal;
  - b. secara langsung berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai visi, misi, strategi organisasi; dan
  - c. memberikan respon permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.
- (3) Proses pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b proses yang memenuhi kriteria sebagai berikut :
  - a. memenuhi kebutuhan pengguna internal, para pelaku atau fungsi di proses inti; dan
  - b. tidak memiliki kaitan langsung dengan nilai manfaat organisasi.
- (4) Pemetaan dan analisis tatalaksana dimulai dari suatu analisis kebutuhan dengan cara memahami visi, misi, tugas dan fungsi organisasi dan pihak-pihak eksternal yang memerlukan dan mendapatkan layanan langsung dari organisasi.
- (5) Langkah-langkah dan format pemetaan serta analisis tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (6) Perbaikan tatalaksana didasarkan pada evaluasi atas tatalaksana.

## BAB VII PENENTUAN STANDAR TATALAKSANA

### Pasal 9

Penentuan standar tatalaksana dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut :

- a. *focused group discussion (FGD)*, dengan melibatkan paling sedikit penanggungjawab operasional proses terkait dengan pelaksanaan tugasnya;
- b. masukan dari pengguna langsung tatalaksana dan /atau survey kepuasan pengguna atas pemberian layanan tatalaksana; dan

## BAB VIII KAIDAH PENGAMBARAN TATALAKSANA

### Pasal 10

- (1) Notasi yang digunakan dalam penggambaran tatalaksana dalam peraturan ini adalah notasi inti yang terdiri dari :
  - a. aneka notasi event;
  - b. aneka notasi aktivitas;
  - c. aneka notasi penghubung;
  - d. aneka notasi keputusan; dan
  - e. notasi Pool.
- (2) Notasi event sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan penanda suatu kejadian. Berdasarkan kapan terjadinya event dibagi atas tiga jenis yaitu dimulainya (*start*), antar (*Intermediate*) atau berakhirnya (*end*) suatu proses.
- (3) Notasi aktivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan suatu kegiatan tunggal (*atomic*) atau suatu kumpulan kegiatan atau disebut sebagai sub proses (*non atomic*).
- (4) Notasi penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan notasi yang menunjukkan kegiatan yang dituju semata-mata merupakan kelanjutan kegiatan sebelumnya.
- (5) Aneka notasi keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan notasi yang menunjukkan diperlukannya pengendalian kelanjutan alur suatu proses.
- (6) Notasi pool sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan kerangka yang menunjukkan suatu proses atau kegiatan dikerjakan oleh siapa. Satu pool untuk merepresentasikan satu unit kerja, fungsi atau jabatan tertentu.
- (7) Contoh bentuk dan format penggambaran tatalaksana dengan menggunakan notasi manajemen tatalaksana sebagaimana tersebut dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

## BAB IX PENYUSUNAN TATALAKSANA

### Pasal 11

- (1) Setiap SKPD/Unit Kerja wajib menyusun tatalaksana sesuai dengan keluasan lingkup proses pekerjaan dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD/Unit Kerja.

- (2) Tatalaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan berpedoman pada tugas dan fungsi masing-masing SKPD/Unit Kerja.
- (3) Penyusunan tatalaksana lingkup SKPD menjadi tanggungjawab Kepala SKPD.
- (4) Proses penyusunan tatalaksana pada Dinas, Badan, Kecamatan, Kelurahan dikoordinasi oleh Sekretaris.
- (5) Proses penyusunan tatalaksana pada Kantor, Unit Pelaksana Teknis dikoordinasi oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- (6) Proses penyusunan tatalaksana pada Bagian Sekretariat Daerah dan Sekretaris Dewan dikoordinasi oleh Sub Bagian yang membidangi Ketatausahaan.

**BAB X**  
**MONITORING, EVALUASI, PENGEMBANGAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 12**

- (1) Kepala SKPD/Unit Kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan tatalaksana.
- (2) SKPD/Unit Kerja dapat melakukan pengembangan tatalaksana sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

**Pasal 13**

Dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tatalaksana pada Pemerintah Kota, maka dapat dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun oleh Instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian

**BAB XI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 14**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 2 April 2018

WALIKOTA BANJARMASIN

  
H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal 3 April 2018

Pih. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN ,

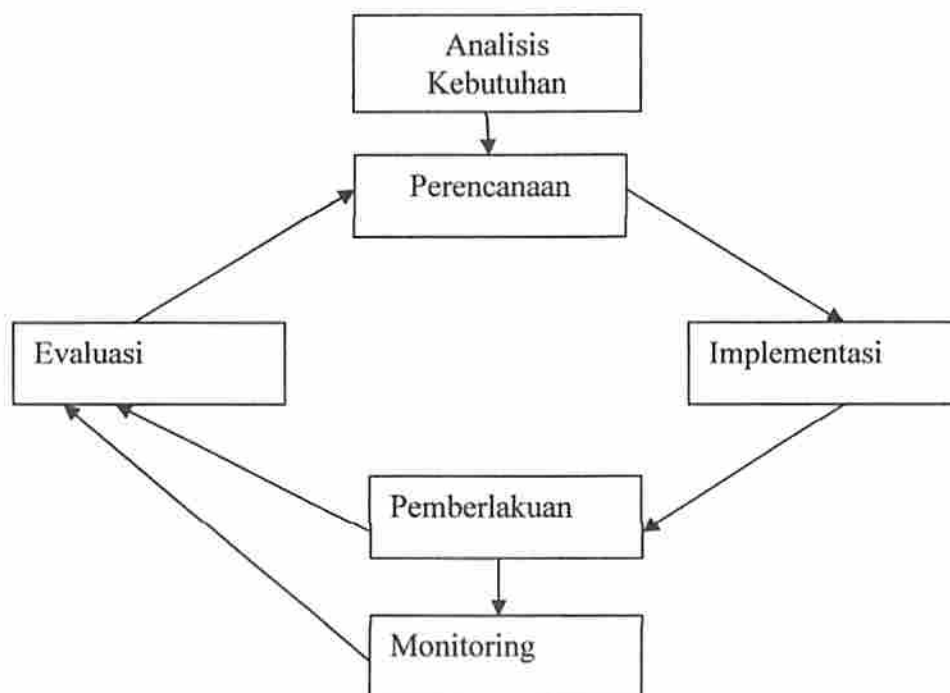
  
H. HAMDI

LAMPIRAN I  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 16 TAHUN 2018  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN TATALAKSANA  
DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

**PENDEKATAN PENATAAN TATALAKSANA (BUSINESS PROCESS)**

*Manajemen Tatalaksana*

Pendekatan yang banyak digunakan dilingkungan manajemen organisasi dan menjadi dasar dari proses penataan tatalaksana adalah manajemen tatalaksana (*Business Process Management*). Menurut pendekatan ini penataan tatalaksana merupakan suatu siklus. Siklus dimaksud adalah sebagai berikut:



Dalam siklus tersebut penataan tatalaksana tercakup dalam aktivitas analisis kebutuhan yang kemudian dilanjutkan dengan aktivitas perancangan dengan menggunakan pemodelan proses. Meski proses penataan tatalaksana sudah dilakukan hal ini tidak berarti tatalaksana yang disusun telah memenuhi prinsip-prinsip dan manfaat suatu tatalaksana. Oleh karena itu setelah tersusun modelnya, maka tatalaksana harus dapat terimplementasi dengan baik dan diketahui keberhasilannya. Setelah teruji dan memenuhi kriteria yang diharapkan selama implementasi, berikutnya dilakukan pemberlakuan. Pemberlakuan dilakukan dengan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Tatalaksana ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya tatalaksana yang terbentuk dilakukan monitoring secara berkesinambungan dan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilakukan evaluasi kehandalannya

WALIKOTA BANJARMASIN

  
H. IBNU SINA



LAMPIRAN II  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 16 TAHUN 2017  
 TENTANG  
 PEDOMAN PENYUSUNAN TATALAKSANA  
 DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

**LANGKAH, FORMAT PEMETAAN DAN ANALISIS TATALAKSANA**

**A. Pemetaan dan Analisis Tatalaksana (*Business Process*)**

Pemetaan dan analisis tatalaksana (*business process*) biasanya dimulai dari suatu analisis kebutuhan dengan cara memahami visi, misi, tugas dan fungsi organisasi dan pihak-pihak eksternal yang memerlukan dan mendapatkan layanan langsung dari organisasi. Pemahaman dapat dilakukan dengan mempelajari dokumen terkait dan diskusi dengan pimpinan organisasi, seperti *focused group discussion (FGD)* dan/atau wawancara dengan pimpinan organisasi sampai dengan pimpinan unit organisasi terkecil.

Tujuan pemetaan dan analisis tatalaksana (*business process*) adalah untuk melihat secara utuh keseluruhan rangkaian proses yang mempengaruhi kinerja dan pencapaian organisasi dalam melayani pemangku kepentingan utama, baik eksternal maupun internal.

Langkah-langkah untuk melakukan pemetaan dan analisis tatalaksana (*business process*) antara lain :

1. Pahami arahan strategis organisasi (visi, misi, tugas dan fungsi organisasi);
2. Identifikasi tatalaksana (*business process*) yang akan di petakan berdasarkan analisis kebutuhan;
3. Identifikasi nama dan tipe tatalaksana (*business process*) dimaksud;
4. Tentukan siapa saja pengguna atau pemakai utama dari tatalaksana (*business process*) dimaksud;
5. Uraikan urutan kegiatan yang membentuk rantai tatalaksana (*business process*) dimaksud;
6. Tentukan masukan utama tatalaksana (*business process*) dimaksud;
7. Tentukan keluaran utama tatalaksana (*business process*) dimaksud;
8. Tentukan pemilik (*owner*) tatalaksana (*business process*) dimaksud;
9. Lakukan pemodelan tatalaksana (*business process*); dan
10. Dapatkan pengesahan dari pimpinan lembaga untuk diberlakukan (bila diperlukan).

Contoh format yang dapat digunakan dalam menyusun langkah-langkah diatas adalah sebagai berikut :

No	Nama Tatalaksana	Tipe tatalaksana	Pengguna/ Pemakai	Kegiatan Utama	Masukan Utama	Keluaran Utama	Pemilik Tatalaksana
1	Pemberian layanan penerbitan izin x	Proses inti	masyarakat	Menerima permohonan izin x dari masyarakat	Surat permohonan  Dokumen pendukung	Izin x	Unit kerja A  Unit Kerja B
				Melakukan kajian A-Z atas permohonan			
				Memberikan atau tidak memberikan izin			
				Mengeluarkan izin X			
2	Dst						

Pemodelan tatalaksana (*business process*) yang digunakan dapat mengacu pada sistem yang sudah baku dan populer yaitu notasi manajemen tatalaksana (*business process*). Pada dasarnya pemodelan ini adalah pembuatan gambar diagram alir (*flowchart*) dari setiap tatalaksana yang teridentifikasi yang dihasilkan dari proses pemetaan.

## B. Perbaikan Tatalaksana (*Business Process*)

Perbaikan tatalaksana (*business process*) didasarkan pada evaluasi atas tatalaksana (*business process*) yang telah diimplementasikan yang diperoleh dari masukan internal maupun laporan dari masyarakat dan/atau pemangku kepentingan eksternal lainnya. Tujuan perbaikan tatalaksana (*business process*) adalah membuat proses lebih efektif, efisien dan adaptif. Sedangkan target perbaikan tatalaksana (*business process*) adalah sebagai berikut:

1. Penurunan biaya;
2. Peningkatan kualitas output;
3. Peningkatan kualitas layanan; dan
4. Peningkatan kecepatan *delivery*.

Langkah-langkah dalam melakukan perbaikan tatalaksana sebagai berikut:

1. Pahami harapan pengguna utama atas perbaikan dari tatalaksana (*business process*) dimaksud.
2. Pahami kebijakan atau peraturan yang mengatur tatalaksana (*business process*) dimaksud
3. Identifikasi perbaikan tatalaksana (*business process*) yang diusulkan yang biasanya melalui :
  - a. Penyederhanaan proses (*streamlining/ simplifikasi*-S)
  - b. Penghilangan proses yang tidak perlu (*elimination - E*)
  - c. Pembuatan proses yang sama sekali baru (*reengineering - R*); atau
  - d. Pengotomatisasian proses (*automation - A*).
4. Perbaiki model tatalaksana (*business process*) sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan.
5. Dapatkan pengesahan dari pimpinan lembaga untuk diberlakukan (bila diperlukan).

Contoh format perbaikan tatalaksana (*business process*) sebagai berikut :

No	Nama Tatalaksana	Harapan pengguna utama	Dapat diperbaiki	Perbaikan yang diusulkan	Bagaimana perbaikan dilakukan (S, E, R, A)
1	Penyelesaian permohonan izin X	Penurunan lamanya waktu permohonan	ya	Penurunan lamanya waktu proses permohonan dari rata-rata x minggu menjadi kira-kira y minggu	Streamling (S); Menghilangkan aktivitas D yang tidak memberikan nilai tambah
2	Dst				

WALIKOTA BANJARMASIN




H. IBNU SINA

## BENTUK DAN FORMAT PENGGAMBARAN TATALAKSANA

### A. Penggambaran Tatalaksana

Contoh suatu diagram alur dalam penggambaran tatalaksana dengan menggunakan notasi inti sebagai berikut :

#### 1. Notasi Event

	Start (mulai)	Intermediate (Antara)	End (Selesai)
Notasi Event (Kejadian)			

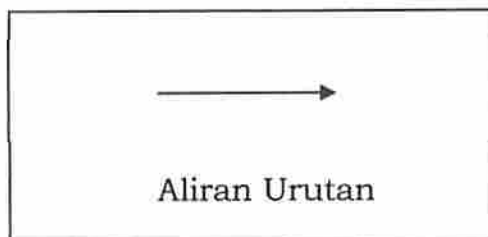
#### 2. Notasi kegiatan/Aktivitas

Kegiatan dalam suatu proses dapat merupakan suatu kegiatan tunggal (*atomic*) dapat pula merupakan suatu kumpulan kegiatan atau disebut sebagai sub proses (*non atomic*). Adapun contoh notasi kegiatan/aktivitas sebagai berikut :



#### 3. Notasi Penghubung

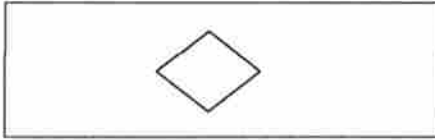
Notasi penghubung merupakan notasi yang menunjukkan kegiatan yang dituju semata-mata merupakan kelanjutan kegiatan sebelumnya. Adapun contoh notasi penghubung sebagai berikut :



#### 4. Notasi keputusan (*Gateway*)

Keputusan (*Gateway*) berperan mengatur apakah suatu proses dapat diteruskan atau tidak atau sebaliknya apakah suatu proses lanjutan baru dapat dilaksanakan bila kegiatan yang berbeda selesai bersamaan. Bila kedua kondisi tersebut ada, maka keputusan (*Gateway*) diperlukan.

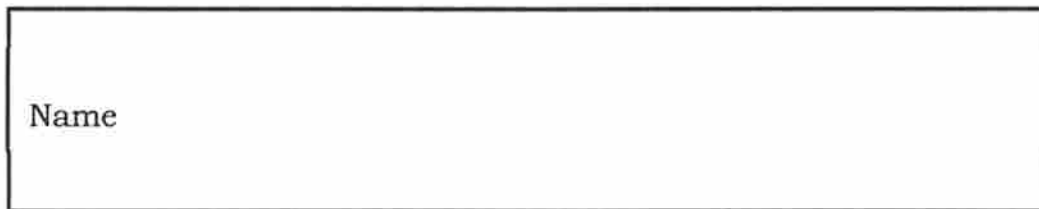
Notasi Keputusan (*Gateway*) adalah sebagai berikut :



#### 5. Notasi Pool

Bagian inti merupakan kerangka yang menunjukkan suatu proses atau kegiatan yang dikerjakan oleh siapa. Satu pool untuk merepresentasikan satu unit kerja, fungsi atau jabatan tertentu. Notasi Pool yang digunakan adalah swimlane dan lane. Pada swimlane suatu proses dikerjakan oleh suatu unit kerja, fungsi atau jabatan. Pada lane (gabungan beberapa pool) menunjukkan adanya beberapa proses pada suatu unit kerja yang masing-masing dikerjakan oleh satu jabatan unit kerja tersebut. Bentuknya adalah sebagai berikut :

Swimlanes  
Pool



Lanes (Within a Pool)



### B. Format tatalaksana (*Business Process*)

Tujuan dibuatnya format tatalaksana adalah untuk mendokumentasikan proses pemetaan dan penyusunan tatalaksana sehingga dapat digunakan untuk pembuatan standar operating prosedur (SOP) secara efektif dan dapat disahkan oleh pimpinan. Format tatalaksana setiap organisasi sekurang-kurangnya terdiri atas dua (2) jenis yaitu :

#### a. Format tatalaksana organisasi (disebut level o atau LO)

Merupakan gambaran kegiatan dan pola hubungan antara kegiatan tersebut pada tingkat organisasi. Format tersebut mencakup elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Nama pemerintah daerah;
- 2) Visi, misi, tugas dan fungsi pemerintah daerah;

- 3) Kategori proses :
- Nama proses inti (*core process*)
  - Nama proses pendukung (*supporting process*)
- 4) Kelompok proses (identifikasi tatalaksana) untuk mendapatkan gambaran proses setiap fungsi di dalam organisasi) dan penanggungjawabnya.
- 5) Diagram alur (*flowchart*) tatalaksana organisasi yang menunjukkan masing-masing proses dan hubungan antara proses inti dan proses pendukung.

Contoh alat bantu yang dapat digunakan untuk mengembangkan format tatalaksana organisasi (LO) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1  
Format tatalaksana organisasi (Level 0)

Nama organisasi	
Visi	
Misi	
Tugas dan Fungsi	
Proses inti level 0	
1. Nama kelompok proses inti I	
2. Nama kelompok proses inti II	
3. Dan seterusnya.....	
Proses pendukung	
1. Nama kelompok proses pendukung I	
2. Nama kelompok proses pendukung II	
3. Dan seterusnya.....	

<b>Uraian proses inti level 0</b>	
Kelompok proses inti I	
Deskripsi	
Penanggungjawab/jabatan	
Diagram alur	
Proses pendukung level 0	

Kelompok proses inti II	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	
Diagram alur	
Proses pendukung level 0	
Kelompok proses pendukung I	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	
Diagram alur	
Kelompok proses pendukung II	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	
Diagram alur	

**b. Format tatalaksana (disebut dengan level 1 dan level 2 atau L1 dan L2)**

Merupakan gambaran kegiatan dan pola hubungan antara kegiatan tersebut pada tingkat direktorat/inspektorat (*process group*), bagian atau subbag (*Process*) dan seksi/subseksi (Aktivitas). Format tersebut mencakup elemen sebagai berikut :

- Nama unit organisasi dan pemerintah daerah beserta fungsinya.
- Nama kelompok proses (sebagai proses induk), nama proses dan nama aktivitas beserta penanggungjawabnya.
- Deskripsi proses untuk masing-masing proses dan aktivitas
- Diagram alur tatalaksana fungsi yang menggambarkan masing-masing proses dan aktivitas.

Contoh alat bantu yang digunakan untuk mengembangkan format tatalaksana fungsi (L1 dan L2) sebagai berikut :

Tabel 1.2  
Format tatalaksana organisasi (Level 1 dan Level 2)

Nama unit organisasi	
Tugas dan Fungsi	
<b>Uraian proses inti level 1</b>	
Kelompok proses inti I	
Proses 1, proses 2, dst...	
Deskripsi	
Penanggungjawab/jabatan	
Diagram alur	
<b>Proses pendukung level II</b>	
Proses 1, proses 2, dst..	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	
Diagram alur	
<b>Proses pendukung level 1</b>	
Kelompok proses pendukung I	
Proses 1, proses 2, dst...	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	

Diagram alur	
Kelompok proses pendukung II	
Proses 1, proses 2, dst...	
Deskripsi	
Penanggungjawab proses/jabatan	
Diagram alur	

Sebagai catatan, format level 2 mengikuti format level 1, namun dilakukan penyesuaian terhadap nama unit organisasi, penanggungjawab, fungsi, deskripsi proses/aktivitas dan diagram alur. Semakin tinggi level tatalaksana dari L0 sampai L2, semakin terkait dengan proses-proses pelaksanaan tugas-tugas teknis, demikian pulan dengan diagram alurnya. Tatalaksana yang bersifat teknis menggambarkan penanggungjawab pada level pelaksana teknis (L1 dan L2). Tatalaksana yang bersifat strategis menggambarkan penanggungjawab pada tingkat pimpinan (L0).

### C. Persiapan Pembuatan Standar Operating Procedures (SOP)

Penataan atau perbaikan tatalaksana (*business process*) salah satunya akan bermuara pada pembuatan atau perbaikan *standard operating procedures* (SOP).

Sebelum dilakukan pembuatan SOP (atas hasil pemetaan, analisis dan perbaikan tatalaksana), beberapa langkah dibawah ini perlu dilakukan:

1. Reviu kembali tatalaksana (*business process*) organisasi secara keseluruhan dan tatalaksana (*business process*) untuk setiap fungsi organisasi yang terkait; dan
2. Identifikasi kegiatan-kegiatan yang ada pada setiap proses sekali lagi. langkah ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan pendekatan 4W 2H yaitu : *What, Who, When, Where*, dan *How* serta *How Much* (dalam kasus tertentu).

WALIKOTA BANJARMASIN



H. IBNU SINA