

TUGAS AKHIR

ANALISIS PROSES BISNIS LAYANAN KEPADA MASYARAKAT PADA TINGKAT POLSEK DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS MODELLING NOTATION* (STUDI KASUS: POLSEK SAKO POLRESTABES PALEMBANG)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Pendidikan Strata-1**



Oleh:

Salwa Fakhira Imletta 2024240046

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2024**

Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa Universitas Multi Data Palembang

Program Studi Sistem Informasi
Tugas Akhir Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2024/2025

Analisis Proses Bisnis Layanan Kepada Masyarakat Pada Tingkat Polsek Dengan Pendekatan *Business Process Modelling Notation* (Studi Kasus: Polsek Sako Polrestabes Palembang)

Salwa Fakhira Imletta

2024240046

Abstrak

Pada salah satu aparaturnya pemerintah yaitu Polsek Sako Polrestabes Palembang memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat meliputi Laporan Polisi A bersangkutan tindak pidana yang dilihat secara langsung oleh petugas maupun masyarakat, Laporan Polisi B dengan laporan kejadian yang diajukan dari korban atau pelapor dan Laporan Polisi C seperti kehilangan barang atau benda. Berdasarkan layanan yang telah dijelaskan terdapat berbagai kendala yang dijumpai saat layanan berlangsung sehingga diperlukannya analisis dan evaluasi pada aktivitas pelayanan pengaduan masyarakat khususnya pada Laporan Polisi A, Laporan Polisi B dan Laporan Polisi C. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu proses bisnis tentu harus dilakukan penyederhanaan proses tanpa mengubah hasil akhir proses dengan mengadopsi metodologi Bisnis Proses Manajemen untuk menjabarkan analisis Proses Bisnis Pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan menuliskan hasil dari data analisis penjabaran Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat menggunakan Pemodelan *Business Process Modeling Notation* dengan bantuan *Tools Bizagi Modeler* sebagai alat bantu membuat diagram alur proses bisnis. Hasil keluaran dari penelitian yaitu merancang pemodelan proses bisnis layanan pengaduan masyarakat agar dapat dilakukan perbaikan serta evaluasi pada area proses bisnis yang sedang berjalan sebagai solusi perbaikan yang akan datang dengan mengusulkan sebuah keluaran sistem informasi yang tepat untuk membantu jalannya proses bisnis.

Kata kunci: Aparatur pemerintah, polsek sako polrestabes palembang, sentra pelayanan kepolisian terpadu, laporan A, Laporan B, Laporan C, proses bisnis, Bisnis Proses Manajemen, *Business Process Modeling Notation*, *Bizagi Modeler*, sistem informasi.

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan diuraikan proses pemetaan terkait masalah pada penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian tugas akhir. Berdasarkan uraian pada bab pendahuluan, harapannya dapat menyampaikan gambaran umum dari permasalahan serta solusi masalah pada tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya setiap organisasi tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai guna meraih kesuksesan bersama. Untuk mencapai kesuksesan dalam meraih tujuan, maka organisasi harus memiliki proses bisnis yang baik. Menurut (Tawar & Pangestu, 2023) Proses bisnis yang baik memiliki karakteristik seperti pemilik proses, batasan yang jelas, prosedur terdokumentasi dan sistem umpan balik. Dalam menjalankan sebuah kegiatan, proses bisnis merupakan hal yang sangat penting. Jika proses bisnis tidak dapat dijalankan dengan baik maka kegiatan yang dilaksanakan akan terhenti dan menyebabkan kekacauan (Homaidi dkk., 2022). Menurut (Weske,2012) di dalam (Iqbal dkk., 2022) Proses bisnis merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam lingkungan organisasi/instansi dimana setiap aktivitas terkoneksi satu dengan lainnya untuk mewujudkan tujuan sesuai dengan visi misi organisasi/instansi. Semakin maju teknologi informasi membuat organisasi sadar akan pentingnya meningkatkan kinerja proses bisnis secara internal

maupun eksternal agar lebih optimal dalam melayani serta menyelaraskan perkembangan teknologi saat ini.

Pada salah satu Instansi/Organisasi Pemerintah yaitu Polsek Sako Polrestabes Palembang memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau biasa dikenal dengan SPKT dengan menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat meliputi Laporan Polisi A atau LP A bersangkutan dengan tindak pidana yang dilihat secara langsung oleh petugas maupun masyarakat, Laporan Polisi B atau LP B bersangkutan dengan laporan kejadian yang diajukan dari korban atau pelapor, Laporan Polisi C atau LP C bersangkutan dengan kehilangan barang atau benda dan Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian serta Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK. Pelayanan yang memakan waktu lama menunjukkan proses bisnis pada suatu Organisasi/Instansi tidak efisien dan tidak efektif. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu proses bisnis tentu harus dilakukan penyederhanaan proses tanpa mengubah hasil akhir proses tersebut. Berdasarkan jenis Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT yang telah diuraikan, dapat dibagi menjadi empat proses bisnis yakni laporan polisi A, laporan polisi B, laporan polisi C dan laporan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK. Prosedur yang dijalankan dalam mengajukan maupun memperpanjang Surat Catatan Kepolisian atau SKCK berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yaitu: Masyarakat datang ke Polsek Sako Polrestabes Palembang dengan membawa surat pengantar dari kelurahan setempat dan berkas dokumen data pribadi seperti foto 4 x 6 (4 lembar berlatar merah), *fotocopy* Kartu Keluarga atau KK, *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk atau KTP dan *fotocopy* Akta Kelahiran. Selanjutnya masyarakat

akan diarahkan untuk mengantri menunggu giliran dipanggil oleh petugas bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT. Berikutnya dilanjutkan dengan proses pengecekan kelengkapan dokumen pribadi oleh petugas piket bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT, masyarakat diberikan formulir dan mengisi formulir beserta daftar riwayat hidup. Setelah itu, masyarakat akan diarahkan ke bagian Unit Intel guna memvalidasi formulir beserta keaslian dan kesesuaian data. Jika data tersebut akurat maka akan lanjut pada proses pengambilan sidik jari yang dibantu oleh petugas Unit Intel. Lalu Unit Intel akan melakukan validasi ulang terkait keperluan penggunaan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK yang diajukan oleh masyarakat dan akan diberikan formulir baru yang menyangkut pernah atau tidak maupun tersangkut tindak pidana. Unit Intel akan memberikan koordinasi kepada Unit Kasium untuk membuat surat SKCK. Proses terakhir, Surat tersebut akan diteruskan kepada Kapolsek untuk ditandatangani bahwa status surat SKCK tersebut resmi. Penerbitan surat akan dibuat menjadi dua rangkap dimana satu akan diberikan kepada masyarakat terkait dan satu lagi untuk pengarsipan kantor. Surat SKCK tersebut berlaku selama 6 bulan.

Sedangkan proses bisnis dalam mengajukan laporan Polisi A, Laporan Polisi B dan Laporan Polisi C, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pelapor datang ke Kantor Polsek Sako Polrestabes Palembang, lalu laporan pengaduan diterima oleh petugas yang sedang melaksanakan piket, setelah laporan diterima oleh petugas piket selanjutnya akan dibuat laporan tertulis yang berisikan adanya pengaduan atau pemberitahuan oleh

seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan Undang-Undang bahwa akan, sedang atau telah terjadi peristiwa pidana. Petugas piket akan meneruskan laporan tersebut ke bagian Reskrim/unit yang menyelidiki tindak pidana untuk pelapor menjelaskan terkait peristiwa dialami dan pernyataan akan dimasukkan kedalam Berita Acara Pemeriksaan atau BAP namun dibantu dengan petugas piket pada bagian Intel yang pekerjaan dari bidang intel yaitu mencari bukti, saksi serta alat pendukung lain. Laporan tersebut akan diproses dengan mencari sekumpulan bukti utama dan pendukung serta mencari saksi dan akan divalidasi ulang terkait laporan yang disampaikan oleh pelapor. Setelah bukti telah lengkap serta valid maka berkas akan dikirim ke kejaksaan dan dilakukan proses sesuai hukum yaitu persidangan.

Contoh kasus laporan Polisi A yaitu: Pencurian tertangkap tangan petugas. Proses yang dijalankan yaitu dengan membawa pelaku ke kantor polisi, setelah itu petugas akan memasukkan laporan tindak pidana ke Unit SPKT. Laporan akan dibuat dan dimasukkan kedalam Berita Acara Pemeriksaan atau BAP untuk menjelaskan terkait peristiwa yang dialami, diteruskan ke Unit Reskrim. Dan Samapta akan membantu untuk mengamankan kondisi agar tetap kondusif selama proses berlangsung. Laporan tersebut akan diusut dengan mencari bukti utama dan pendukung seperti mencari saksi serta memastikan kembali terkait laporan yang diajukan oleh pelapor.

Contoh kasus laporan polisi B yaitu: Penggelapan ataupun penipuan. Laporan masuk dan diterima oleh Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT, dilanjut dengan membuat laporan yang dituliskan oleh petugas sedang bertugas dan ditulis ke dalam Berita Acara Pemeriksaan atau BAP dengan

pernyataan yang disampaikan oleh pelapor secara rinci terkait peristiwa terjadi. Setelah itu korban harus membawa 2 bukti untuk memperkuat laporan agar dapat menahan serta mencari tahu pelaku. Laporan yang telah diajukan akan dilakukan pengecekan dan memvalidasi kembali pernyataan yang disampaikan pelapor. Proses penyidikan akan dilakukan oleh Unit *Reserse kriminal* atau Reskrim dengan bantuan Unit Intel dalam mencari saksi, bukti utama serta alat bukti pendukung. Saksi akan diminta keterangan untuk memperkuat bukti, jika telah sesuai dan lengkap maka berkas akan dikirim ke Kejaksaan.

Kasus laporan polisi C: Kehilangan barang meliputi kendaraan maupun surat penting berharga seperti SIM, KTP, ATM dan sebagainya. Proses pertama pelapor akan diminta keterangan dan diinterogasi oleh petugas SPKT. Diteruskan ke Unit Reskrim untuk dimasukkan dalam Berita Acara Pemeriksaan atau BAP, membawa fotocopy identitas diri beserta bukti dan jika telah sesuai maka akan diproses pembuatan surat kehilangan dari kepolisian dan ditindaklanjuti dengan pencarian barang.

Berdasarkan proses bisnis yang telah dijelaskan diatas terdapat berbagai kendala yang dijumpai pada saat pemrosesan Laporan Polisi A, Laporan Polisi B dan Laporan Polisi C yaitu: Masyarakat merasa khawatir dalam mengajukan laporan pengaduan dikarenakan kurangnya pengetahuan terkait prosedur pembuatan surat pengaduan sehingga terjadi keterlambatan dalam menindaklanjuti pembuatan laporan, lalu kurangnya sosialisasi pemberitahuan informasi terkait perkembangan kasus yang mengakibatkan pelapor terlambat menerima hasil tanggapan pengaduan dikarenakan hasil tanggapan dari proses pengaduan tersebut

kurang jelas dijawab oleh pihak mana dan pada kegiatan operasional polsek, sistem yang ada sekarang kurang mampu mengelola proses layanan pengaduan dengan baik sehingga masih terdapat beberapa permasalahan seperti pada beberapa proses melebihi ketentuan SOP yang telah disepakati.

Sehingga hasil wawancara yang dilakukan selama kegiatan analisis berlangsung, menyebabkan adanya kritik yang disampaikan oleh masyarakat terkait lambatnya proses pembuatan laporan, kurangnya sosialisasi terkait pemberitahuan proses tindak lanjut kasus yang telah dilaporkan, hingga terdapat beberapa kasus yang status penyidikan ditunda seperti kasus “Pembegalan yang dialami oleh Ibu Rumah Tangga ketika hendak pulang ke rumah usai berjualan dipasar hingga tangan korban mengalami luka serius bagian lengan kanan” didapat dari sumber: <https://palembang.tribunnews.com/2023/08/31/tangan-berdarah-usai-dibacok-irt-lolos-dari-kejaran-begal-di-palembang>. Kasus tersebut sudah diajukan laporan ke Polsek Sako Polrestabes Palembang pada tanggal 31 Agustus 2023, namun hingga saat ini belum ada informasi lanjutan terkait perkembangan hasil akhir kasus pembegalan yang dialami oleh ibu Yunita. Lalu terdapat proses yang dilakukan secara berulang-ulang atau looping diluar prosedur pada kegiatan pelayanan Polsek Sako Polrestabes Palembang. Sehingga banyak masyarakat merasa tidak puas terkait pelayanan yang diberikan oleh Polsek Sako Polrestabes Palembang. Dari permasalahan yang telah disebutkan, sehingga diperlukannya analisis dan evaluasi pada aktivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat khususnya pada Laporan Polisi A, Laporan Polisi B dan Laporan Polisi C.

Pertumbuhan dan perkembangan Organisasi/Instansi juga diukur berdasarkan sejauh mana pencapaian Organisasi/Instansi dalam mewujudkan visi misinya. Berdasarkan Visi dari Polsek Sako Polrestabes Palembang yaitu “Polsek Sako sebagai aparatur pemerintah yang profesional, transparan dan akuntabel bermitra dengan masyarakat melalui pelayanan kepolisian yang responsif dan inovatif” serta penghargaan yang pernah didapatkan oleh Polsek Sako Polrestabes Palembang seperti “Penghargaan Kinerja dalam Pencegahan Aksi Tawuran Antar Remaja di Wilayah Kecamatan Sako demi terwujudnya lingkungan yang aman” dan “Lomba Kampung Tertib Lalu Lintas dalam rangka HUT BHAYANGKARA KE-76 pada Tahun 2022 di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang”, pelayanan yang telah diberikan sudah baik. Namun melihat beberapa kendala yang telah dijelaskan diatas maka diperlukan analisis proses bisnis. Seperti yang dijelaskan oleh (Maulana, 2023b) dalam Jurnal yang berjudul “Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi” Analisis proses bisnis perlu dilakukan oleh sebuah organisasi/instansi, guna dapat mengevaluasi proses bisnis yang sedang berjalan sehingga ditemukan beberapa area perbaikan sebagai solusi perbaikan yang akan datang. Perbaikan pada area proses bisnis secara tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi lebih baik.

Polsek Sako Polrestabes sebagai Aparatur Pemerintah memiliki tugas serta fungsinya berdasarkan Pasal 13 UU NO 2 TAHUN 2002 bersumber : <https://www.regulasip.id/book/1397/read> yaitu mengayomi, memberikan perlindungan, melayani masyarakat, menegakkan hukum, memelihara keamanan ketertiban masyarakat, melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan serta

patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah. Tentu harus menjalankan tugas yang telah diberikan dengan segenap hati. Dengan demikian berkaitan dengan penjelasan diatas mengingat bahwa Polisi sebagai payung yang melindungi masyarakat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya harus lebih baik dari Polsek lainnya. Berdasarkan observasi serta wawancara pada Polsek Plaju Palembang, hasil yang ditemukan yaitu beberapa proses pelayanan yang diberikan oleh Polsek Plaju lebih efektif dan sigap dibandingkan dengan Polsek Sako Polrestabes Palembang. Pada proses pengajuan laporan sebelumnya masyarakat telah diberikan arahan bagaimana prosedur dan dokumen yang harus dibawa ke Kantor Polsek Plaju guna membuat laporan pengaduan, selanjutnya saat proses penyidikan, masyarakat diberikan informasi perkembangan terkait kasus yang dilaporkan dan kegiatan pelayanan lainnya seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian lebih teratur dan terarah dengan baik.

Metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian terkait analisis proses bisnis pada Kantor Polsek Sako Polrestabes Palembang yaitu *Business Process Management* atau BPM dengan metode yang digunakan yaitu meliputi observasi, wawancara serta studi literatur dan menggunakan pemodelan proses menggunakan *Business Process Modelling Notation* atau disebut BPMN dengan bantuan *tools Bizagi Software*. Menurut (Leopold,2013) di dalam (Hamzah & Hariyanto, 2021) pada Jurnal Manajemen & Sistem Informasi, Manajemen Proses Bisnis BPM merupakan seni dan ilmu mengawasi cara kerja Organisasi untuk memastikan hasil yang konsisten serta memanfaatkan peluang peningkatan/perbaikan. Pemodelan proses bisnis menjadi hal yang sangat penting

dalam pengoptimalan kinerja sebuah Organisasi. Agar dapat mengidentifikasi kegiatan proses bisnis yang tercapai sesuai target atau diperlukan sebuah perubahan, dapat diketahui melalui pemodelan (Yunitararini dkk., 2016). Seperti yang dikemukakan oleh (Ismanto dkk., 2020) Teknik dari pemodelan tersebut dapat diwujudkan melalui notasi Business Process Modelling Notation atau BPMN. Dijelaskan oleh (Miftakhul dkk., 2023) BPMN yaitu diagram yang menjelaskan secara umum mengenai urutan tugas dan berfokus pada sebuah proses, tindakan dan kegiatan. Dalam penggunaan pendekatan BPMN menggunakan Software Bizagi, tools atau alat untuk membuat, mengoptimalkan dan menampilkan diagram alur kerja suatu pemodelan bisnis proses untuk meningkatkan efisiensi dan proses tata kelola di seluruh bagian Organisasi (Agustina & Gunawan, 2022). Dengan menggunakan *Software Bizagi* proses dapat dipublikasikan ke word, pdf, wiki web, *sharepoint* dan format gambar, serta Bizagi merupakan aplikasi freeware dan menyimpan pemodelan proses bisnis ke dalam cloud. Pendekatan BPMN sebagai pemodelan proses bisnis membuat lebih spesifik, teratur, rinci dan kompleks sehingga dapat menyederhanakan analisis dan evaluasi implementasi proses bisnis yang telah berjalan di lapangan (Tawar & Pangestu, 2023).

Penelitian terdahulu dengan menggunakan Pemodelan BPMN dilakukan oleh (Novian dkk., 2022), Permasalahan yang terjadi adalah pada sistem inventori di SHM Purwokerto yang masih memiliki banyak kekurangan sehingga menyebabkan Failure. Oleh karena itu pada SHM Purwokerto menggunakan pemodelan BPMN untuk menganalisis proses bisnis di Gudang. Agar dapat mengidentifikasi kebutuhan sistem inventori SHM Purwokerto sehingga keluaran

dari penelitian ini berupa perancangan pemodelan proses bisnis yang lebih efektif serta efisien dan solusi perbaikan untuk masa depan. Dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan pendekatan BPMN dapat mengetahui dengan jelas proses bisnis yang berjalan serta kebutuhan sistem inventori pada SHM Purwokerto. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menganalisis proses bisnis pada Polsek Sako Polrestaes Palembang. Penelitian terdahulu oleh (Ismanto dkk., 2020), Permasalahan yang dihadapi yaitu: pada proses bisnis pelayanan penelitian dan penerapan IPTEKS yang kurang optimal sehingga mengakibatkan kekeliruan serta kendala pada tahapan pemrosesan. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini membutuhkan pemodelan proses bisnis, Pemodelan yang digunakan yaitu BPMN dengan bertujuan agar mengetahui proses bisnis yang sedang berjalan dan prosedur operasional baku pelayanan pada P2KM AKN Blitar dapat terpenuhi dengan baik serta memiliki panduan yang jelas. Hasil dari penelitian ini adalah dapat menyebutkan secara jelas terkait tahapan proses penelitian pada P2KM AKN Blitar. Permasalahan yang dijumpai pada penelitian ini serupa dengan kondisi pada Polsek Sako Polrestaes Palembang, sehingga diperlukannya analisis terhadap pelayanan pelaporan pengaduan masyarakat dengan menggunakan pemodelan BPMN. Pada Penelitian Terdahulu yang dilakukan (Perdanakusuma dkk., 2020), Dijumpai pada proses bisnis penerapan sistem LAPOR SP4N pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto terjadinya miskomunikasi sehingga tidak ada proses pertanggungjawaban yang jelas untuk setiap pelayanan aduan yang masuk dari masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini membutuhkan pemodelan proses bisnis, Pemodelan yang digunakan yaitu BPMN

agar dapat dengan jelas pembagian alur kerja serta tanggung jawab setiap pemangku kepentingan yang terlibat. Hasil yang didapatkan dari penelitian yaitu menjabarkan secara jelas terkait alur dari proses bisnis dari awal hingga akhir dan tanggung jawab setiap pemangku kepentingan.

Berdasarkan permasalahan serta penyelesaian masalah yang ditemukan pada penelitian (Novian dkk., 2022), (Ismanto dkk., 2020) dan (Perdanakusuma dkk., 2020) dengan kendala yang ada pada Polsek Sako Polrestabes Palembang, peneliti menemukan adanya kecocokan aspek untuk melakukan penelitian menganalisis Proses Bisnis Layanan Pelaporan Pengaduan Masyarakat pada Polsek Sako Polrestabes Palembang. Penelitian menggunakan metodologi BPM untuk menjabarkan analisis Proses Bisnis Pada Layanan Pengaduan Masyarakat dan menuliskan hasil dari data analisis penjabaran Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat menggunakan Pemodelan BPMN dengan bantuan *Tools Bizagi Modeler* sebagai alat bantu membuat diagram alur proses bisnis. Dengan demikian judul penelitian ini “Analisis Proses Bisnis Layanan Kepada Masyarakat Pada Tingkat Polsek Dengan Pendekatan *Business Process Modeling Notation* (Studi Kasus: Polsek Sako Polrestabes Palembang).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang didapat sebagai berikut.

1. Besarnya kekhawatiran masyarakat dalam mengajukan pengaduan karena minimnya pengetahuan terkait prosedur pembuatan surat

pengaduan yang menyebabkan keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan

2. Terjadinya miskomunikasi perihal informasi perkembangan kasus yang mengakibatkan keterlambatan dalam menerima informasi kasus
3. Penggunaan dan penerapan teknologi sistem informasi pada layanan pengaduan di Polsek Sako Polrestabes Palembang masih belum cukup optimal dalam menunjang proses pelayanan sehingga terjadinya beberapa permasalahan seperti penumpukan dokumen, kehilangan dokumen serta beberapa proses dalam layanan melebihi ketentuan SOP yang telah disepakati.

Oleh sebab itu pada penelitian ini akan menganalisis dan memetakan proses bisnis layanan pengaduan dan pelaporan masyarakat pada Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT di Polsek Sako Polrestabes Palembang menggunakan Metodologi BPM dengan pendekatan *Business Process Modeling Notation* atau BPMN dan *Bizagi Modeler* sebagai alat bantu membuat diagram alur kerja, serta menganalisis keefektifan pada kinerja Polsek Sako Polrestabes Palembang dalam pelayanan pelaporan pengaduan masyarakat. Hasil keluaran dari penelitian yaitu merancang pemodelan proses bisnis layanan pengaduan masyarakat agar dapat dilakukan perbaikan serta evaluasi pada area proses bisnis yang sedang berjalan sebagai solusi perbaikan yang akan datang dengan mengusulkan sebuah keluaran sistem informasi yang tepat untuk membantu jalannya proses bisnis.

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini ditentukan ruang lingkup atau batasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada Lembaga Penegak Hukum yaitu Polsek Sako Polresta Palembang.
2. Analisis proses bisnis pada Polsek Sako Polresta Palembang dibatasi dengan menggunakan Metodologi *Business Process Management* atau BPM dan pendekatan *Business Process Modelling Notation* atau BPMN menggunakan *Tools Bizagi Modeler*.
3. Penelitian ini berfokus kepada analisis proses bisnis pelayanan masyarakat yang sedang berjalan pada Polsek Sako Polresta Palembang yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT yaitu Laporan polisi A. Laporan polisi B dan Laporan polisi C.
4. Pada penelitian ini siklus *Business Process Management* yang dijalankan sampai *process Implementation*. Terdiri dari tahapan yaitu: *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, *process redesign* dan *process implementation* dengan mengusulkan sistem informasi serta *fitur* yang dapat menjadi referensi untuk meningkatkan Proses Bisnis Layanan Pengaduan agar dapat mencapai tujuan yang tercantum pada Visi-Misi Polsek Sako Polresta Palembang.
5. Hasil dari analisis proses bisnis dengan menggunakan pendekatan *Business Process Model Notation* yaitu merancang pemodelan proses bisnis dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Polsek Sako Palembang agar dapat

dilakukan perbaikan serta evaluasi pada area proses bisnis yang diteliti dan rancang ulang proses bisnis baru sebagai solusi perbaikan yang akan datang serta mengusulkan sebuah keluaran sistem informasi yang dapat membantu proses bisnis.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan ruang lingkup maka dapat merumuskan tujuan serta manfaat dari penelitian sebagai berikut.

1.4.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi dan menganalisis proses bisnis layanan Masyarakat yang ada pada Polsek Sako Polrestabes Palembang
2. Mengidentifikasi dan menganalisis keefektifan kinerja pada Polsek Sako Polrestabes di unit layanan masyarakat yaitu; Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT pada layanan pelaporan pengaduan masyarakat. Tahapan yang dilakukan yaitu dengan mengadopsi dan menggunakan metodologi Bisnis Proses Manajemen atau BPM. Dilakukan dengan cara memetakan proses bisnis utama dan pendukung pada layanan pengaduan pelaporan masyarakat lalu digambarkan menggunakan *Tools Value Chain*. Selanjutnya, proses utama yang didapat akan dilakukan seleksi proses untuk menentukan kriteria yang akan digunakan dalam menilai kinerja proses bisnis yang telah teridentifikasi. Lalu hasil dari seleksi proses tersebut akan digambarkan

menggunakan portofolio proses untuk menunjukkan proses mana yang lebih membutuhkan sebuah usulan perbaikan. Tahapan berikutnya penemuan proses, hasil proses sebelumnya akan digambarkan dan dijelaskan lebih mendetail menggunakan *Business Process Modelling Notation* dengan *Tools Bizagi Modeller*. Selanjutnya tahapan analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu *Value Added* dengan bertujuan agar mengetahui nilai tambah setiap proses yang sedang berjalan dan analisis pemborosan untuk lebih spesifik pemborosan yang dikeluarkan setiap proses yang sebelumnya telah teridentifikasi.

3. Menghasilkan rancangan ulang model proses bisnis baru dengan menggunakan *Business Process Modelling Notation* dan *output* berupa kebutuhan sistem informasi seperti mengusulkan *fitur* dari pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung proses layanan pelaporan agar lebih maksimal dengan menggunakan *Figma Web*. Sesuai dari hasil seluruh proses siklus *Business Process Management* yang telah dijalankan, agar dapat membantu lancarnya alur proses bisnis pada Polsek Sako Polrestabes Palembang di Unit Layanan Masyarakat yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang didapatkan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Membantu lembaga penegak hukum yaitu Polsek Sako Polrestabes Palembang untuk memperbaiki proses bisnis pada Layanan Pengaduan

Masyarakat sehingga dapat membantu dalam pencapaian Visi Misi yang telah ditetapkan khususnya dalam layanan pengaduan pelaporan masyarakat.

2. Memberikan referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan Proses Bisnis Layanan Pengaduan Masyarakat di Polsek Sako Polrestaes Palembang agar dapat meningkatkan efisiensi waktu.

1.5 Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian di Polsek Sako Polrestaes Palembang yaitu mengadopsi serta menggunakan *Business Process Management* atau BPM guna menganalisis terkait proses bisnis yang sedang berjalan pada Polsek Sako Polrestaes Palembang dan menggunakan pendekatan *Business Process Modelling Notation* atau BPMN untuk menotasikan hasil dari data analisis Proses Bisnis Layanan yang sedang berjalan pada Kantor Polsek Sako Polrestaes Palembang dan memakai *Tools Bizagi Modeler* sebagai alat bantu memvisualkan diagram alur kerja pada pemodelan proses bisnis . Pendekatan BPMN digunakan untuk membuat proses bisnis yang lebih spesifik, terperinci dan kompleks dengan memvisualkan proses bisnis melalui diagram yang mudah dipahami oleh pemangku kepentingan bisnis. Untuk memodelkan proses bisnis tentu harus mengumpulkan data berupa: observasi, wawancara dan studi literatur.

1.5.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan mencari data di lapangan untuk digunakan sebagai studi kasus. Pengumpulan data sangat penting

dalam sebuah penelitian, data yang telah didapatkan menjadi bahan utama atau inti dari objek penelitian. Data penelitian berasal dari berbagai macam dokumen observasi, wawancara kepada pihak terkait dan menggunakan studi literatur sebagai pondasi penelitian.

A. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan penelitian yang telah direncanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung secara cermat terhadap objek di lapangan studi kasus.

B. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah kegiatan mengeksplorasi dan mengumpulkan informasi dengan dicatat secara sistematis dari seseorang dengan tujuan tertentu.

C. Studi Literatur

Studi literatur merupakan suatu aktivitas mengumpulkan serta mempelajari referensi dari penelitian terdahulu dengan dasar teori yang digunakan untuk menunjang pengerjaan serupa dan meringkas sedemikian rupa sehingga dapat mengidentifikasi perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan dan dapat membantu membentuk pola penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran terkait bab yang akan dikerjakan dalam pembuatan tugas akhir. Penulis membagi tiga bab yang

disusun secara sistematis dengan masing-masing bab terbagi menjadi beberapa sub bagian pembahasan yang berurutan sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdapat latar belakang, rumusan permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian serta sistematika penulisan untuk mempermudah dalam menyusun proposal tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori akan memuat informasi mengenai latar teori yang akan digunakan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3 ANALISIS

Pada bab analisis akan menjelaskan mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, visi-misi, tugas dan wewenang serta penjelasan uraian langkah tahapan metodologi meliputi: *Identification, Discovery, Analysis*.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab sebelumnya memuat informasi terkait instansi serta uraian langkah tahapan metodologi yang meliputi *Identification, Discovery* dan *Analysis*. Bab 4 ini akan memuat hasil dari tahapan *Redesign* juga *implementation* dan pembahasannya.

BAB 5 PENUTUP

Bab 5 merupakan bab penutup dari dokumen penelitian. Berisikan kesimpulan penelitian dan saran yang dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L., & Gunawan, C. E. (2022). Pemodelan Proses Bisnis Perjalanan Dinas Karyawan Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) pada PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Palembang. *Prosiding Seminar Nasional*, 5, 156–165.
<http://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/view/271>
- Anjeli, D., Faulina, S. T., & Fakhri, A. (2022). Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri 49 OKU Menggunakan Embarcadero XE2 Berbasis Client Server. *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK)*, 13(2), 57–66.
- Apriliansyah, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2021). Fundamentals of Business Process Management. In *Fundamentals of Business Process Management*. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>
- Haines, Goleman, Daniel, Boyatzis, Richard, McKee, A. (2019). Tinjauan tentang Polisi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hamzah, M. J. A., & Hariyanto, R. N. (2021). Pemodelan Proses Bisnis Pendaftaran Rawat Inap pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN). *Dirgamaya: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 1(2), 46–52. <https://doi.org/10.35969/dirgamaya.v1i2.187>
- Homaidi, A., Fakhri Lidimilah, L., Yunita, I., Saleh, T., Dwi Prasetyo, J., & Fatah, Z. (2022). Implementasi Business Process Modelling Notation Untuk Pemodelan Proses Bisnis Lp2M Perguruan Tinggi Xyz. *Jurnal Simantec*, 11(1), 41–52. <https://doi.org/10.21107/simantec.v11i1.15362>
- Iqbal, M., Jahroh, S., & Djohar, S. (2022). Peningkatan Proses Bisnis PT. Sambada Gatya Praya Dengan Metode Model-Based and Integrated Process Improvement (MIPI). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(3), 915–925.
<https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.915>
- Ismanto, I., Hidayah, F., & Charisma, K. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 5(1), 69. <https://doi.org/10.28926/briliant.v5i1.430>
- Maulana, Y. M. (2023a). Model Perencanaan Pemodelan Proses Bisnis berdasarkan Business Process Management. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 73–85.
<https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.722>
- Maulana, Y. M. (2023b). Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 13(1), 1–16. <https://doi.org/10.34010/jati.v13i1.9038>
- Miftakhul, M., Candra, A., & Islam, K. (2023). Analisis dan Permodelan Proses Bisnis dengan Menggunakan Bizagi Software (Studi Kasus : Canteen 375)

- Business Process Analysis and Modeling Using Bizagi Software (Case Study : Canteen 375). *COMPUTECH: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9984, 20–25.
- Novian, C., Idah, Y. M., Rifai, Z., & Kunci, K. (2022). *PEMODELAN PROSES BISNIS PENGADAAN BARANG (STOK) MENGGUNAKAN PENDEKATAN BUSINESS PROCESS MODELLING NOTATION (BPMN) (Studi Kasus : SHM Motor Purwokerto) Abstraksi Keywords : Pendahuluan*. 3(2).
- 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). *Tecnoscienza*, 5(1), 137–156. www.lapor.go.id.
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 152.
- Sains, F., Komputer, P. I., Ibrahimy, U., Khr, J., & Arifin, S. (2020). *Jurnal Inovasi Penelitian*. *Inovasi penelitian*, 1(7).
- Setiawan, A., Malik, I., & Nasrulhaq. (2020). Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Masyarakat Di Polsek Rappocini Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa ...*, 1(2), 657–669. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3863>
- Setiyani, L., & Rachmawati, R. (2021). Pemodelan Business Process Improvement Aplikasi Antrian Pengambilan Stnk (Studi Kasus: Kantor Kejaksaan Karawang). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.24853/justit.11.2.1-7>
- Sumirat, L. P., Cahyono, D., Kristyawan, Y., & Kacung, S. (2023). *DASAR-DASAR Rekayasa Perangkat Lunak*. www.madzamedia.co.id
- Tawar, & Pangestu, P. Y. (2023). Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dalam Perspektif Sistem Informasi. *Bincang Sains dan Teknologi*, 2(01), 30–40. <https://doi.org/10.56741/bst.v2i01.294>