



ANALISIS PROSES BISNIS PENERBITAN KARTU PENGAWASAN MENGUNAKAN PENDEKATAN DESKRIPTIF KUALITATIF

Analysis of the Business Process for Issuing Supervision Cards Using a Qualitative Descriptive Approach

Ahmad Jamaludin^{1*}

Fidi Supriadi²

Dani Indra Junaedi³

^{*1,2,3} Sistem Informasi Universitas
Sebelas April Sumedang, Sumedang,
Jawa Barat, Indonesia

*email:
ahmadjamaludin110591@gmail.com

Abstrak

Teknologi informasi telah menjadi komponen krusial yang mempengaruhi dan mengubah proses bisnis dalam organisasi modern. Penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas melalui peningkatan kecepatan, ketepatan, dan kolaborasi dalam proses bisnis. Teknologi ini juga mendorong inovasi, keunggulan kompetitif, serta pelayanan yang lebih baik dan responsif. Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang, sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki fungsi pelayanan yaitu penerbitan kartu pengawasan. Namun pada saat ini, proses penerbitan kartu pengawasan masih memerlukan waktu yang relatif lama sehingga kurang efektif dan efisien dengan proses bisnis yang berjalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis penerbitan Kartu Pengawasan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Analisis ini diharapkan dapat mengidentifikasi kekurangan serta peluang perbaikan dalam proses penerbitan, sehingga layanan dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Dan juga dapat memberikan rekomendasi penerapan proses bisnis baru dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Kata Kunci:

Kartu Pengawasan
Proses Bisnis
Pelayanan

Keywords:

Supervision Cards
Business Process
Service

Abstract

Information technology has become a crucial component that influences and changes business processes in modern organizations. The application of information technology can increase efficiency and productivity through increasing speed, accuracy and collaboration in business processes. This technology also drives innovation, competitive advantage, and better and more responsive service. The Sumedang Regency Transportation Service, as a regional government agency, has a service function, namely issuing supervision cards. However, currently, the process of issuing Kartu Pengawasan still takes a relatively long time, making it less effective and efficient with ongoing business processes. This research aims to analyze the business process of issuing Kartu Pengawasan at the Sumedang Regency Transportation Service using a qualitative descriptive research method. This analysis is expected to identify deficiencies and opportunities for improvement in the publishing process, so that services can be implemented more effectively and efficiently. And can also provide recommendations for implementing new business processes by utilizing information technology.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah menjadi komponen kunci yang mempengaruhi dan mengubah proses bisnis dalam organisasi modern. Penggunaan teknologi informasi memberikan manfaat yang signifikan bagi efisiensi dan produktivitas organisasi. Teknologi dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam proses bisnis, memungkinkan pengambilan keputusan yang

lebih efektif dan terukur berdasarkan data yang lebih akurat. Selain itu, teknologi informasi juga memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi yang lebih efektif antara departemen, lokasi, dan mitra bisnis, mendorong koordinasi dan integrasi yang lebih kuat. Hal ini dapat mendorong inovasi dalam proses, produk, dan layanan, sehingga meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi. Teknologi informasi juga memungkinkan

penyediaan layanan yang lebih baik, responsif, dan personalized bagi pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Tidak hanya itu, teknologi informasi dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko-risiko yang mungkin timbul dalam proses bisnis. Dengan demikian, integrasi teknologi informasi yang efektif ke dalam proses bisnis memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, fleksibilitas, dan daya saing organisasi di era digital saat ini.

Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang merupakan instansi pemerintah Daerah yang memiliki peran penting dalam mengatur dan mengawasi sistem perhubungan berupa transportasi maupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan sebagai penunjangnya. Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang bertanggung jawab untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran pergerakan orang dan barang di wilayah Kabupaten Sumedang.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perhubungan menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat. Salah satu layanan utama adalah pengaturan lalu lintas, termasuk penempatan rambu-rambu, lampu lalu lintas, dan manajemen arus kendaraan. Dinas Perhubungan juga bertanggung jawab atas pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur transportasi, seperti jalan, jembatan, dan terminal. Selain itu, Dinas Perhubungan juga mengatur perizinan dan standarisasi bagi angkutan umum, taksi, dan moda transportasi lainnya untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna.

Dalam sektor pelayanan publik, Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang memiliki beberapa pelayanan publik salah satunya pelayanan penerbitan kartu pengawasan. Kartu Pengawasan adalah kartu yang diterbitkan Dinas Perhubungan yang berfungsi untuk memantau dan mengawasi angkutan umum. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek, Kartu pengawasan sendiri merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh setiap angkutan

umum. Dalam hal ini, angkutan umum yang diakomodir oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang adalah Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.

Pada saat ini proses penerbitan Kartu Pengawasan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dikeluarkan menggunakan tanda tangan basah oleh Kepala Dinas Perhubungan. Untuk mengajukan perpanjangan Kartu Pengawasan, pemohon harus mendatangi kantor Dinas Perhubungan untuk melakukan pendaftaran dan kembali lagi pada keesokan harinya untuk mengambil Kartu Pengawasan yang baru. Hal ini tentunya akan memberatkan pemohon yang harus mendatangi kantor Dinas Perhubungan sebanyak dua kali dan apabila Kepala Dinas sedang tidak berada ditempat tentunya akan memakan waktu lebih lama lagi. Hal ini tentunya akan menciptakan ketidaknyamanan dan memberikan pengalaman negatif kepada pemohon. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 Keputusan Aparatur tersirat Menteri Negara sendi-sendi pelayanan yang harus dicakup dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia, antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, serta ketepatan waktu. Melalui aturan baku tersebut, secara ideal pola pelayanan di Indonesia telah mendapatkan bentuk yang dapat dipertanggungjawabkan (accountable).

Untuk dapat memastikan bahwa proses bisnis terus berjalan dengan baik, diperlukan adanya analisis dan evaluasi yang mendalam. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada, serta menggali peluang-peluang untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan. Dalam konteks ini, penelitian ini dirancang dengan tujuan untuk menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan terkait dengan pelayanan penerbitan kartu pengawasan.

Melalui analisis yang komprehensif terhadap proses bisnis tersebut, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai kekurangan yang masih ada, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi. Selain itu, proses evaluasi

juga diharapkan dapat mengungkap peluang-peluang perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, pelayanan penerbitan kartu pengawasan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Terdapat penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini yang ditulis oleh Nurkholis dkk yang berjudul Analisis Proses Bisnis pada Usaha Konvensional Bude Sarinah di Kabupaten Inhil. Penelitian tersebut menghasilkan analisa sistem yang berjalan pada UMKM Bude Sarinah dimana setelah dilakukan analisa yang harus dilakukan oleh pemilik dari UMKM Bude Sarinah adalah membuat struktur organisasi yang jelas sehingga setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang lebih terarah.[1]

Kemudian penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang ditulis oleh Ririn Ikana Desanti dkk dengan menganalisis proses bisnis sistem penggajian dan pinjaman pegawai pada studi kasus perusahaan industri kertas PT Unipa Daya. Penelitian tersebut menghasilkan analisis terhadap sistem yang berjalan, yang digunakan untuk memodelkan rancangan sistem yang baru. Rancangan tersebut dimodelkan dengan diagram UML seperti activity diagram dan use case diagram. Dengan sistem yang baru, perusahaan dapat mengelola proses penggajian dan pinjaman pegawai dengan lebih baik karena dapat mengurangi kesalahan dari sistem yang berjalan sebelumnya.[2]

Kemudian penelitian selanjutnya ditulis oleh Rizqiyatul Khoiriyah dkk dengan judul Analisis Proses Bisnis dan Layanan Penerbit Buku Online Andamari Creative. Yang menghasilkan rekomendasi perbaikan pada setiap tahapan proses bisnis yang berjalan sehingga dapat berjalan lebih efektif.[3]

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode baru karena popularitasnya belum lama, metode ini juga dinamakan postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat post positifisme, serta sebagai metode artistic karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu problem atau masalah daripada melihat permasalahan untuk digeneralisasikan. Hal itu dapat dilihat dari beberapa jenis peneliti. [4]

Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi deskriptif. [5]

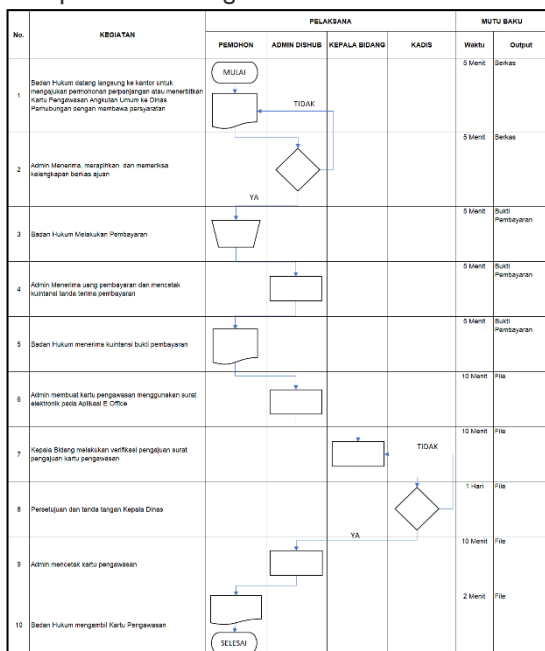
Berikut ini adalah tahap-tahap analisis proses bisnis:

1. Mengidentifikasi pelaku proses bisnis yang terlibat dalam proses pendaftaran hingga proses penerbitan buku.
2. Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas dari setiap pelaku proses bisnis yang terlibat.
3. Memodelkan proses bisnis ke dalam diagram aktivitas.
4. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses bisnis dan layanan yang terkait.
5. Mengidentifikasi peluang atau rekomendasi perbaikan proses bisnis dan layanan yang terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan penerbitan kartu pengawasan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang, penerbitan masih dilakukan secara konvensional tanpa menggunakan aplikasi terintegrasi. Dari mulai pemohon mendaftar, penginputan data, cetak kartu dan tanda tangan kartu pengawasan. Permasalahan utama pada pelayanan penerbita kartu pengawasan yaitu waktu proses penerbitan yang relatif memakan waktu yang lama.

Berikut adalah gambaran proses bisnis pelayanan penerbitan kartu pengawasan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang:

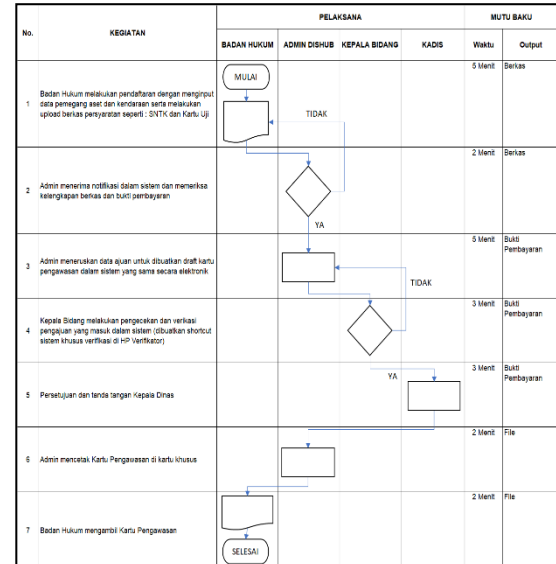


Gambar 1. Proses Bisnis Penerbitan Kartu Pengawasan

Dari gambar proses bisnis yang berjalan saat ini tentunya dapat dilihat bahwa lama waktu yang ditempuh dalam proses penerbitan kartu pengawasan memang relatif lama yaitu dapat memakan waktu rata-rata 201 menit atau dapat disimpulkan lebih dari satu hari pelayanan pada jam kerja. Hal ini disebabkan beberapa faktor terutama pada kondisi saat Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas yang sedang tidak berada ditempat sehingga proses penerbitan tidak bisa berjalan. Berdasarkan rumusan masalah, maka dalam hal ini peneliti berupaya memberikan alternative solusi yakni

memanfaatkan digitalisasi dalam hal proses pelayanannya.

Adapun rekomendasi dan gambaran proses bisnis dengan memanfaatkan digitalisasi sebagai berikut:



Gambar 2. Rekomendasi Proses Bisnis Baru

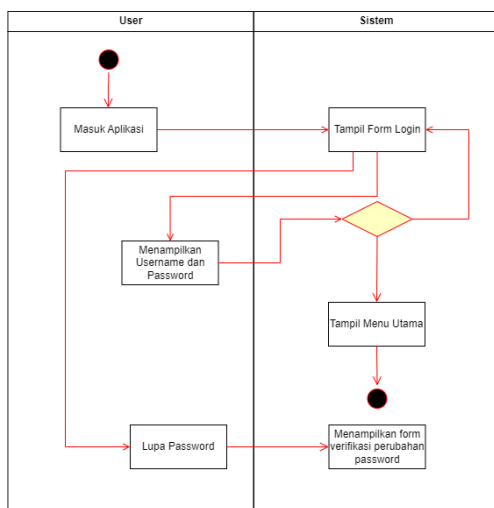
Berdasarkan flowchart proses bisnis tersebut dapat dijelaskan tahapan-tahapan perubahan sebagai berikut:

1. Badan Hukum melakukan pendaftaran dengan menginput data pemegang aset dan kendaraan serta melakukan upload berkas persyaratan seperti : SNTK dan Kartu Uji.
2. Admin menerima notifikasi dalam sistem dan memeriksa kelengkapan berkas dan bukti pembayaran.
3. Admin meneruskan data ajuan untuk dibuatkan draft kartu pengawasan dalam sistem yang sama secara elektronik.
4. Kepala Bidang melakukan pengecekan dan verifikasi pengajuan yang masuk dalam sistem (dibuatkan shortcut sistem khusus verifikasi di HP Verifikator).
5. Persetujuan dan tanda tangan Kepala Dinas
6. Admin mencetak Kartu Pengawasan di kartu khusus.
7. Badan Hukum mengambil Kartu Pengawasan.

Dari proses bisnis usulan yang baru terdapat efisiensi alur proses dimana pemohon tidak perlu lagi mendatangi kantor Dinas Perhubungan untuk mendaftar

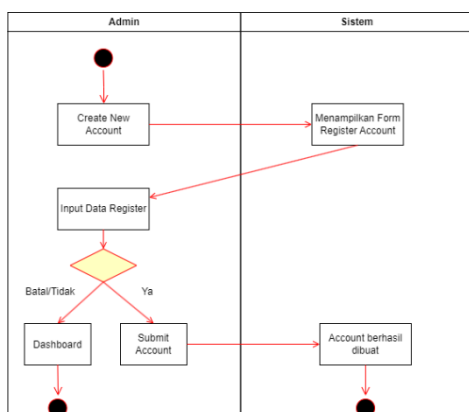
pengajuan penerbitan kartu pengawasan dan juga waktu pelayanan yang lebih singkat dengan kurang lebih memakan waktu hanya 22 menit dari asalnya tidak selesai satu hari kerja. Tentunya gambaran ini tidak seutuhnya efektif dan akurat dengan rata-rata prediksi waktu sedemikian singkat. Akan tetapi dengan beralihnya proses penerbitan kartu pengawasan menggunakan tools digitalisasi setidaknya tidak akan lagi terpaku bahwa pegawai yang terlibat didalamnya harus berada ditempat (kantor) dan dapat diproses dimana saja termasuk proses verifikasi dan tanda tangan.

Untuk dapat memperjelas alternatif proses bisnis baru yang beralih menggunakan sistem informasi, berikut gambaran detail proses yang ditempuh dalam proses penerbitan kartu pengawasan dijabarkan dalam bentuk Diagram Activity:



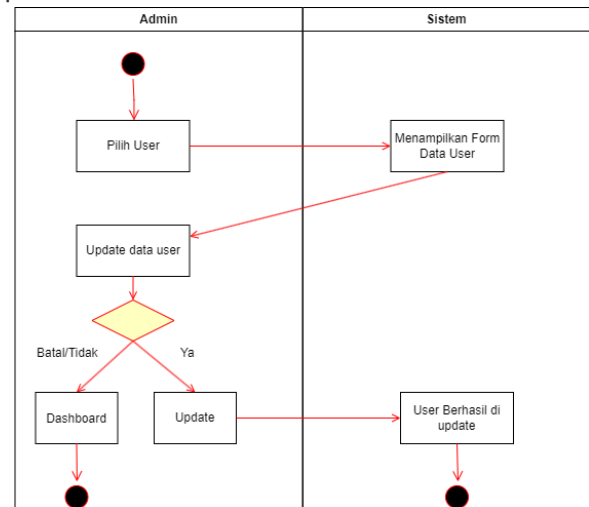
Gambar 3. Activity Diagram Form Login

Tampilan Gambar 3 diatas adalah fungsi login, dimana mulai dari admin, operator, pemohon, verifikator dan penandatangan diharuskan masuk dengan username dan password yang sebelumnya sudah diatur oleh admin.



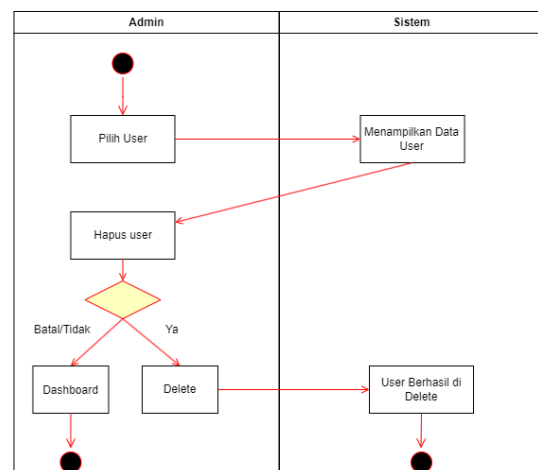
Gambar 4. Activity Diagram Kelola Akun

Tampilan Gambar 4 adalah fungsi admin dalam proses penambahan user.



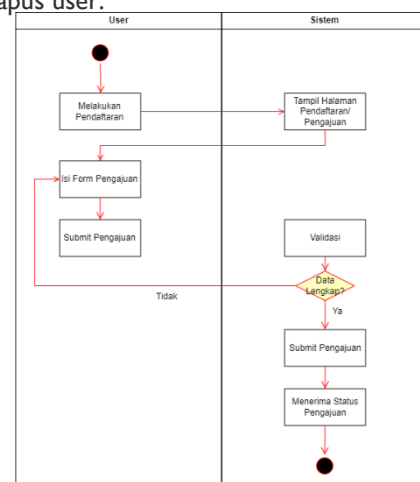
Gambar 5. Activity Diagram Kelola Akun (Edit User)

Tampilan Gambar 5 adalah fungsi admin dalam proses mengedit user.



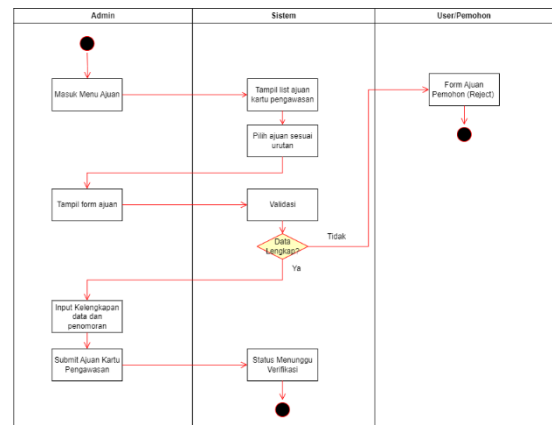
Gambar 6. Activity Diagram Kelola Akun (Hapus User)

Pada gambar 6 diatas merupakan fungsi admin untuk menghapus user.



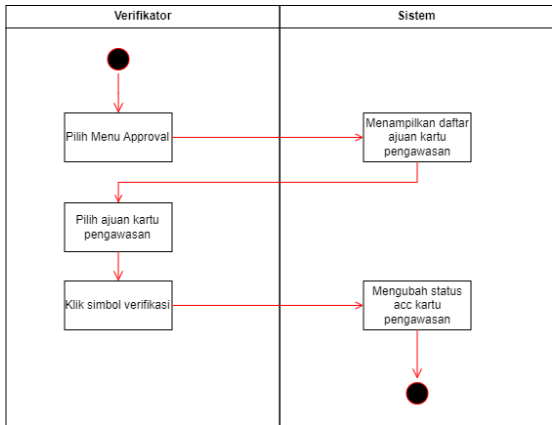
Gambar 7. Activity Diagram Pengajuan Kartu Pengawasan

Pada gambar 7 diatas merupakan proses sistem untuk pengajuan kartu pengawasan yang dilakukan penginputan oleh pemohon.



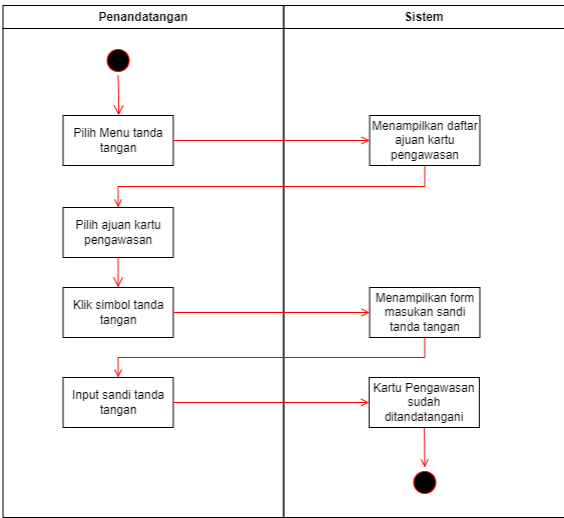
Gambar 8. Activity Diagram proses penerimaan pengajuan Kartu Pengawasan oleh operator

Pada gambar merupakan proses penerimaan pengajuan kartu pengawasan dan proses input data oleh operator dinas.



Gambar 9. Activity Diagram Verifikasi Kartu Pengawasan

Pada gambar 9 diatas merupakan proses verifikasi pengajuan kartu pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Bidang.



Gambar 10. Activity Diagram Proses Penandatanganan Kartu Pengawasan

Pada gambar 10 diatas merupakan proses penandatanganan pengajuan kartu pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Dinas.

KESIMPULAN

Proses bisnis pelayanan penerbitan kartu pengawasan terdapat beberapa tahapan pembahuruan dikarenakan rekomendasi dari asalnya konvensional menjadi menggunakan aplikasi. Penggambaran pemodelan bisnis yang dilakukan adalah dengan menggunakan UML dengan bentuk activity diagram. Penggambaran proses dengan menggunakan activity diagram diharapkan dapat mempermudah memahami setiap proses terdapat didalam aplikasi kartu pengawasan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat dikemukakan saran penelitian selanjutnya yaitu sebaiknya dilanjutkan dengan melakukan implementasi rancangan sistem yang telah dibuat kedalam pembuatan sistemnya.

saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penelitian ini. Dukungan dan kerjasamanya dari seluruh jajaran pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang serta dosen pembimbing yang memberikan arahan yang sangat

bermanfaat untuk saya. Saya menghargai segala bentuk kontribusi yang telah diberikan, baik dalam hal pengumpulan data, pemberian masukan, penyediaan fasilitas, maupun bimbingan selama proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat. Atas partisipasi dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

REFERENSI

- Desanti, R. I., Suryasari, & Gunawan, G. P. (2010). Analisa Proses Bisnis Sistem Penggajian dan Pinjaman Pegawai Studi Kasus Perusahaan Industri Kertas PT UNIPA DAYA. Seminar Nasional Informatika 2010 (semnasIF 2010), 157-168.
- Khoiriyah, R., & Afriati, D. (2022). Analisis Proses Bisnis dan Layanan Penerbit Buku Online Andamari Creative. Jurnal Simasi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 2(1), 13-21.
- Nurkholis, Naufal Kurniawan, Putri Elviani, Shofiana Mar'atus S, & Febi Nur Salisah. (2022). Analisis Proses Bisnis Umkm pada Usaha Konvensional Bude Sarinah di Kabupaten Inhil. Prosiding Seminar Nasional SENTIMAS, 133-139.
- Sandu, Siyoto dan Ali Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian, Cetakan 1, Yogyakarta: Literasi Media Publishing. hlm. 27.