

# Rekayasa proses bisnis dalam sektor pelayanan publik di pemerintah daerah penurunan waktu proses perijinan dan non perijinan melalui pemetaan dan perbaikan aspek regulasi = Business process change in public service sector at local government decrease processing time of permits and non permits through process mapping and improvement regulation aspects / Arya Pinandita

Arya Pinandita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414268&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Pemerintah provinsi DKI Jakarta berupaya melakukan perbaikan pelayanan publik, melalui perbaikan layanan Perijinan dan Non Perijinan. Untuk itu dibentuklah Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna menyatukan pelayanan perijinan melalui pola pelayanan terpadu (one stop service) untuk mendapatkan beberapa perijinan yang dibutuhkan, cukup mendatangi satu tempat dengan proses yang sederhana, cepat dan terpadu. Belum tersedianya infrastruktur yang memadai, banyaknya jenis dan volume perijinan yang dilimpahkan, kurangnya kerjasama antarsektoral terkait SDM Teknis untuk Peninjauan Lapangan, serta lambatnya pemohon dalam melengkapi persyaratan. Hal tersebut menyebabkan waktu proses penerbitan beberapa jenis ijin di BPTSP sekarang ini menjadi lebih lama jika dibandingkan saat masih di Dinas Teknis terkait. Dalam penelitian ini mengakomodasi framework proses bisnis dalam pemerintahan guna mengevaluasi suatu peraturan apakah sudah baik. Sebuah framework perbaikan proses bisnis berbasis aspek regulasi menggunakan metode ilmiah Business Process Change dipakai untuk menurunkan waktu proses penebitan Perijinan dan Non Perijinan dengan bantuan tools Parreto Anaysis dan simulasi ARIS Architecture. Penelitian ini menggambarkan aliran proses aktual saat ini (As Is) yang didapatkan dari data kuantitatif dan beberapa alternatif proses (To Be) yang dapat menurunkan waktu proses tersebut. Perbaikan yang dilakukan menghasilkan alternatif SOP aliran proses penerbitan perijinan di PTSP yang dapat menurunkan waktu proses penerbitan perijinan serta peraturan perundangan yang perlu dirubah

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

Jakarta Provincial Government attempted to repair public services, through improved service Permits and Non Permits. Then formed Agency One Stop Services to unify Permits services through an integrated service pattern (one stop service) to get some permissions required, simply go to one place with a simple process, rapid and integrated. Unavailability of adequate infrastructure, so many types and volume permits are delegated, the lack of intersectoral cooperation related to human resources for the Technical Survey Field, as well as the slow pace of the applicant in completing the requirements. It is caused when some type of Permits issuance process in BPTSP now become much longer than when it was in the Technical Department concerned. In this paper accommodate a framework of government bisnis process in order to evaluate regulation whether it is good or not. A framework based business process improvement using the regulatory aspects using scientific method Business Process Change for reduced processing time on Permits and Non Permits publishing with the help of simulation tools Parreto anaysis and ARIS Architecture. This study describes the current actual process flow (As Is) obtained from quantitative data and some alternative

processes (To Be) which can reduce the processing time. Improvements were made to produce SOP alternative process flow issuance of Permits at PTSP that can reduce processing time issuance of Permits and regulations that need to be changed.