

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi layanan publik mendorong instansi pemerintah untuk melakukan penataan ulang proses guna mencapai kinerja pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terukur. Proses bisnis yang masih bersifat manual dan tidak terstruktur berpotensi menimbulkan aktivitas tidak bernilai tambah, waktu tunggu yang panjang, serta rendahnya efisiensi layanan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah *Business Process Reengineering* (BPR) dengan pemodelan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Penerapan BPR dan BPMN terbukti mampu mengurangi aktivitas yang tidak bernilai tambah, menstandarkan alur kerja, serta meningkatkan efisiensi proses dan throughput pada berbagai konteks organisasi [1], [2], [3], [4], [5].

Dalam konteks nasional, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan BPR dan BPMN memberikan peningkatan efisiensi yang konsisten pada layanan perpustakaan, proses manufaktur, serta layanan internal perusahaan [6], [7], [8]. Temuan pada institusi pemerintah daerah juga mengindikasikan bahwa perancangan ulang mampu menghilangkan aktivitas yang tidak bernilai tambah dan meningkatkan efisiensi layanan secara signifikan [9]. Di Indonesia, implementasi BPR pada layanan publik dilaporkan dapat memperbaiki alur kerja dan kinerja pelayanan secara terukur [10]. Temuan-temuan tersebut menjadi landasan metodologis yang kuat untuk melakukan perbaikan dan penataan ulang proses layanan sosial pada pemerintah daerah.

Penelitian ini berfokus pada proses pelaporan dan persetujuan kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu yang diselenggarakan melalui Mal Pelayanan Publik.

Berdasarkan konfirmasi dengan petugas layanan serta telaah terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, proses layanan ini melibatkan aktivitas berurutan mulai dari penerimaan laporan, verifikasi dokumen, asesmen awal, hingga koordinasi antarunit, dengan target penyelesaian resmi selama tujuh hari kalender. Namun demikian, proses yang berjalan saat ini belum mencapai kinerja yang optimal. Permasalahan yang ditemukan antara lain pengelolaan antrean yang masih dilakukan secara manual, adanya tahapan menunggu yang berulang pada proses verifikasi dan pencatatan, serta keterbatasan visibilitas status layanan bagi pelapor.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar waktu layanan dihabiskan untuk aktivitas penundaan, sehingga efisiensi proses menjadi rendah. Penelitian sebelumnya mengenai pengelolaan pengaduan publik menekankan pentingnya pencatatan yang terstandar dan mekanisme umpan balik yang jelas untuk meningkatkan kualitas layanan [11]. Selain itu, bukti empiris dari sektor layanan kesehatan menunjukkan bahwa jalur layanan yang terpusat serta pengaturan antrean yang jelas mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan throughput proses secara signifikan [12].

Dalam layanan perlindungan anak, pengambilan keputusan pada tahap awal memiliki peran yang sangat penting karena setiap kasus memiliki tingkat risiko yang berbeda. Kasus dengan tingkat urgensi tinggi memerlukan penanganan yang lebih cepat dan terukur dibandingkan kasus dengan tingkat urgensi normal. Namun, sistem antrean konvensional yang hanya mengandalkan urutan kedatangan belum mampu mengakomodasi kebutuhan prioritas tersebut. Berbagai penelitian mengenai alat skrining dan penilaian risiko menyoroti tantangan terkait validitas, reliabilitas, serta tata kelola dalam konteks layanan anak [13], [14], [15]. Di sisi lain, integrasi BPMN dengan pendekatan yang berorientasi pada data dan manajemen kasus mendukung pelacakan keputusan lintas unit serta pengendalian proses yang konsisten pada sektor publik dan layanan kesehatan [16], [17], [18].

Literatur mengenai triase pediatrik menunjukkan bahwa penerapan model triase digital atau algoritmik mampu menghasilkan prioritas yang lebih objektif dan konsisten, sebagaimana ditunjukkan dalam perbandingan antara model *Smart Triage* dan *Emergency Triage Assessment and Treatment (ETAT)* [19]. Studi kualitatif pada layanan gawat darurat juga menegaskan bahwa mekanisme triase berperan penting dalam mengelola alur kasus berisiko tinggi dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya [20]. Selain itu, penelitian terkait pemodelan proses bisnis dan tata kelola proses menunjukkan bahwa penerapan mekanisme prioritas internal dan standarisasi proses dapat meningkatkan koordinasi serta akuntabilitas tanpa mengubah tahapan layanan maupun batas waktu keluaran yang telah ditetapkan secara formal [4], [21], [22], [23].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis dan perancangan ulang proses pelaporan dan persetujuan kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* dengan pemodelan BPMN. Penelitian ini mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi melalui pengembangan prototipe sistem berbasis web yang mendukung pelaporan digital, validasi awal dokumen, pengelolaan antrian, penerapan triase berbobot berbasis penilaian risiko (P1, P2, P3), serta persetujuan elektronik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan efisiensi throughput, mengurangi waktu tunggu layanan, serta meningkatkan keterlacakan dan kualitas layanan publik tanpa mengubah ketentuan SOP yang berlaku.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya efisiensi proses bisnis pelaporan dan persetujuan kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu yang masih didominasi oleh prosedur manual serta belum didukung oleh mekanisme prioritas penanganan kasus yang terstruktur. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi proses bisnis pelaporan dan persetujuan kasus anak (*AS-IS*) di Dinas Sosial Kota Batu berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku?
2. Bagaimana rancangan proses bisnis usulan (*TO-BE*) menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) dan pemodelan *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk meningkatkan efisiensi layanan tanpa mengubah tahapan SOP?
3. Bagaimana dampak penerapan perancangan ulang proses bisnis, termasuk mekanisme triase berbobot, terhadap waktu proses, waktu tunggu, dan efisiensi throughput layanan pelaporan dan persetujuan kasus anak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan efisiensi proses bisnis pelaporan dan persetujuan kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu melalui pendekatan *Business Process Reengineering* dan pemanfaatan teknologi informasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi proses bisnis pelaporan dan persetujuan kasus anak (*AS-IS*) berdasarkan SOP yang berlaku.
2. Merancang proses bisnis usulan (*TO-BE*) menggunakan pendekatan BPR dan pemodelan BPMN untuk meningkatkan efisiensi layanan tanpa mengubah tahapan SOP.

3. Mengevaluasi dampak perancangan ulang proses bisnis, termasuk penerapan triase berbobot, terhadap waktu proses, waktu tunggu, dan efisiensi throughput layanan.

#### 1.4 Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus dan keterarahan penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada analisis dan perancangan ulang proses bisnis pelaporan dan persetujuan awal kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu yang dilaksanakan melalui Mal Pelayanan Publik.
2. Ruang lingkup proses yang dianalisis mencakup tahapan penerimaan laporan, verifikasi dokumen, penilaian awal, hingga persetujuan awal, serta tidak mencakup tahapan lanjutan seperti rehabilitasi, pendampingan, atau rujukan kasus.
3. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Business Process Reengineering* (BPR) dengan pemodelan proses menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).
4. Mekanisme triase berbobot berbasis penilaian risiko (P1, P2, P3) diterapkan sebagai prioritas internal untuk mendukung pengaturan antrean dan penanganan awal kasus tanpa mengubah ketentuan waktu keluaran resmi yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).
5. Implementasi solusi dalam penelitian ini dibatasi pada pengembangan prototipe sistem berbasis web sebagai sarana validasi rancangan proses bisnis, tanpa dilakukan implementasi penuh pada lingkungan operasional instansi.

### 1.5 Jadwal Pengerjaan

Berikut adalah rencana jadwal pelaksanaan penelitian yang disusun berdasarkan tahapan metode *Business Process Reengineering* (BPR), disesuaikan dengan fokus analisis dan perancangan ulang proses bisnis pelaporan dan persetujuan kasus anak di Dinas Sosial Kota Batu. Jadwal ini mencakup tahapan mulai dari pengumpulan data proses, identifikasi proses, pengujian efisiensi throughput, analisis perancangan ulang, hingga evaluasi hasil, dengan target pelaksanaan sidang pleno pada tanggal 1 Desember 2025.

Tabel 1 Tabel Jadwal Pengerjaan Penelitian

| Bulan     | Minggu | Kegiatan   | Tahapan BPR                    |
|-----------|--------|--|--------------------------------|
| September | 1      | Pengumpulan data melalui observasi lapangan, penelaahan SOP, dan pengumpulan dokumen pendukung layanan | Observasi dan Pengumpulan Data |
|           | 2      | Pengumpulan data lanjutan dan klarifikasi alur proses kepada petugas layanan                           | Observasi dan Pengumpulan Data |
|           | 3      | Identifikasi aktor, aktivitas, dan alur proses bisnis pelaporan kasus anak                             | Identifikasi Proses            |
|           | 4      | Penyusunan ruang lingkup dan batasan proses bisnis yang dianalisis                                     | Identifikasi Proses            |
| Oktober   | 1      | Pemodelan proses bisnis berjalan ( <i>AS-IS</i> ) menggunakan BPMN                                     | Identifikasi Proses            |
|           | 2      | Validasi model <i>AS-IS</i> berdasarkan SOP dan hasil observasi  | Identifikasi Proses            |

|          |   |   |                                       |
|----------|---|---|---------------------------------------|
|          | 3 | Pengukuran waktu proses, waktu tunggu, dan efisiensi throughput             | Uji Efisiensi Throughput              |
|          | 4 | Identifikasi hambatan proses berdasarkan hasil pengujian throughput         | Uji Efisiensi Throughput              |
| November | 1 | Analisis alternatif perancangan ulang proses bisnis                         | Analisis Alternatif Perancangan Ulang |
|          | 2 | Analisis pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendukung perbaikan proses | Analisis Pemanfaatan Teknologi        |
|          | 3 | Penyusunan rekomendasi proses bisnis baru ( <i>TO-BE</i> )                  | Rekomendasi Proses Baru               |
|          | 4 | Perbandingan efisiensi proses <i>AS-IS</i> dan <i>TO-BE</i>                 | Perbandingan Efisiensi                |
| Desember | 1 | Finalisasi solusi, penyusunan laporan akhir, dan pelaksanaan sidang pleno   | Solusi                                |