BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dari tinjauan pustaka yang telah dilakukan penulis, maka di dapatkan hasil penilitian terkait dengan BPR (*Business Process Reegineering*) yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, Eko Wahyudi (2018) dengan *Business Prosess Reegineering* Di PT Supernova *Flaxible Packing* yang membahas tentang usaha untuk dapat meningkatkan efisiensi waktu tunggu dan akurasi penggunaan material.

Agustin Fhery (2014) dengan *Bussiness Process Reegineering* (Study Kasus : STMIK POTENSI UTAMA) yang membahas tentang melakukan *process reengineering* sehingga menghasilkan peningkatan sistem jika dibandingkan dengan sebelum melakukan *business process reengineering* dengan menggunakan 3 pendekatan (*restructure, informate,* dan *mind*).

Riri Fajriah dan Syukri Nazar (2020) dengan *Business Process Reengineering* Di PT. Galeri Mata Indonesia Berbasis *Mobile Application* yang membahas tentang memberikan hasil analisa perbaikan proses bisnis dan strategi perencanaan rancangan pengembangan sistem distrubusi yang akan dilakukan oleh PT. Galeri Mata Indonesia.

Venita Ayu Sahara Putri dan Acun Kardianawati dengan Analisis *Process Reengineering* (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat) yang membahas tentang untuk mengetahui perubahan yang terjadi dalam pelaporan pajak dan mengetahui detail permasalahan agar dapat memberikan gambaran, solusi dan perbaikan sistem *E-Filing*.

Hasan Suroko (2011) dengan BPR (*Business Process Reengineering*) Dalam Membangun Aplikasi *Curriculum* Dosen Berdasarkan *Template* Sertifikat Pendidik yang bertujuan mengidentifikasi pokok permasalahan yang krusial pada proses bisnis, mencari menentukan sokusi terbaik terhapad permasalahan yang ada, merancang dan membangun aplikasi *curriculum vitae* agar memudahkan pengisian dan pengarsipan biodata diri dosen.

Penelitian yang diusulkan yaitu Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Kalurahan Sindurmartani Sebagai Tindak Lanjut *Business Process Reegineering*. Yang bertujuan memperbaiki dan mengubah bisnis proses terkait dengan beberapa layanan kependudukan, membangun sistem informasi pelayanan masyarakat kalurahan sindumartaani berbasis web sesuai hasil *Business Process Reegineering*, penelitian terkait BPR dapat dilihat pada table 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terkait Proses *Business Process Reegineering*

Peneliti	Metode	Obyek	Hasil
Eko Wahyudi (2018)	Metode *Business Prosess Reegineering* Di PT Supernova Flaxible Packing	Pebaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode *Business Process Reengineering* Di PT. Supernova Flexible Packing	Meminimalisir kesenjangan waktu tunggu (gap) sebesar 12,50% dan mengurangi kesenjangan biaya material sebesar 16,22%
Fhery Agustin (2014)	*Bussiness Process Reegineering* (Study Kasus : STMIK POTENSI UTAMA)	*Business Process Reengineering* Sistem Presensi Mahasiswa Berbasis Waktu Secara Paperless Study Kasus Stmik Potensi Utama	Memberikan nilai tambah sebesar 66,7%, sedangkan kategori *output* sebesar 50%
Riri Fajriah dan Syukri Nazar (2020)	*Business Process Reengineering* PT. Galeri Mata Indonesia Berbasis Mobile Application	Analisi *Business Process Reegineeering* Dalam Pengembangan Sistem Distribusi Produk Lensa Mata PT. Galeri Mata Indonesia	Memberikan peningkatan nilai dan keuntungan perusahaan
Venita Ayu Sahara Putri dan Acun Kardianawati	Analisis *Process Reengineering* (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)	Analisis Proses Bisnis *Reengineering* Untuk Mengukur Kinerja Sistem E-Filing Menggunakan Metode Trade Study Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat	Peningkatan aspek *usability* 92,5%, aspek *efficiency* 90%, aspek *complements* 92,5%
Hasan Suroko (2011)	Metode BPR (*Business Process Reengineering*)	Metode BPR (*Business Process Reengineering*) Dalam Membangun Aplikasi *Curriculum Vitae* Dosen Berdasarkan Template Sertifikasi Pendidik	Meningkatkan kinerja dosen, dan prodi dalam pengisian dan pengarsipan biodata diri dosen
Aziz Andika (2023)	Metode BPR (*Business Process Reegineering*)	Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Kalurahan Sindurmartani Sebagai Tindak Lanjut *Business Prosess Reegineering*	Peningkatan efisiensi waktu sebesar 43,9%

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Pengertian BPR (*Business Process Reegineering*)

Business Process Reengineering (BPR) dimulai sebagai teknik sektor privat untuk mendukung organisasi secara fundamental memikirkan kembali bagaimana mereka mengerjakan bisnis yang mampu meningkatkan jasa kepada pelanggan, memotong biaya operasional dan menjadi kompetitor kelas dunia. Kunci utama dalam perancangan ulang adalah pengembangan sistem informasi dan jaringan. Organisasi-organisasi besar semakin banyak menggunakan teknologi ini untuk lebih mendukung proses bisnis yang inovatif dibanding memperbaiki metode kerja pada saat yang sama.

BPR meliputi analisis dan perancangan alur kerja (*workflow*) dan proses-proses dalam sebuah organisasi. Berdasarkan Daven ports (1990), proses bisnis adalah sekelompok tugas-tugas yang saling berhubungan secara logis, dilaksanakan untuk mencapai sebuah hasil bisnis yang jelas.

Re-engineering ("rekayasa ulang") adalah dasar dari perkembangan-perkembangan manajemen yang muncul belakangan ini. Tim lintas-fungsional (*Cross-functional team*), contohnya, telah banyak dikenal karena perannya dalam perancangan ulang tugas-tugas fungsional yang terpisah menjadi proses-proses lintas-fungsional yang lengkap.

Dalam kerangka kerja untuk penaksiran dasar terhadap misi dan tujuan, perancangan ulang memfokuskan kepada proses bisnis organisasi langkah-langkah dan prosedur yang mengendalikan bagaimana sumber daya digunakan untuk memproduksi barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar yang khusus. Proses bisnis dapat disusun kembali menjadi aktivitas-aktivitas spesifik, diukur, dimodelkan dan diperbaiki. Dapat pula dirancang ulang secara keseluruhan atau dieliminasi sekaligus. Perancangan ulang mengidentifikasikan, menganalisis, dan merancang ulang proses inti bisnis organisasi dengan tujuan untuk mencapai hasil maksimal dalam ukuran kinerja kritis seperti biaya, kualitas, jasa dan kecepatan.

Perancangan ulang membagi-bagi proses bisnis menjadi sub-sub proses dan tugas yang dilaksanakan oleh beberapa area fungsional terspesialisasi dalam organisasi. Seringkali tidak seorang pun yang bertanggung jawab atas kinerja keseluruhan proses. Perancangan ulang memaksimalkan kinerja subproses yang akan menghasilkan beberapa keuntungan, namun tidak menjanjikan peningkatan yang dramatis jika prosesnya sendiri tidak efisien dan tertinggal.

Untuk alasan itu, perancangan ulang memfokuskan pada merancang kembali proses secara keseluruhan untuk mencapai keuntungan maksimal bagi organisasi dan pelanggan. Hal ini berbeda dengan proses yang memfokuskan pada peningkatan fungsional atau incremental saja.

2.2.2 Pelayanan Masyarkat Di kalurahan

Pada dasar nya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusian. Pelayanan masyarakat atau bisa diartikan pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan adminitrasi yang disediakan penyelenggaran pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat merupakan kegiatan dalam rangka membantu kebutuhan manusia. Kalurahan sindurmartani yang terletak di Jalan. Sindumartani, Kentingan, Sindumartani, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Sleman. Dikalurahan melayani beberapa pelayanan masyarakat seperti :

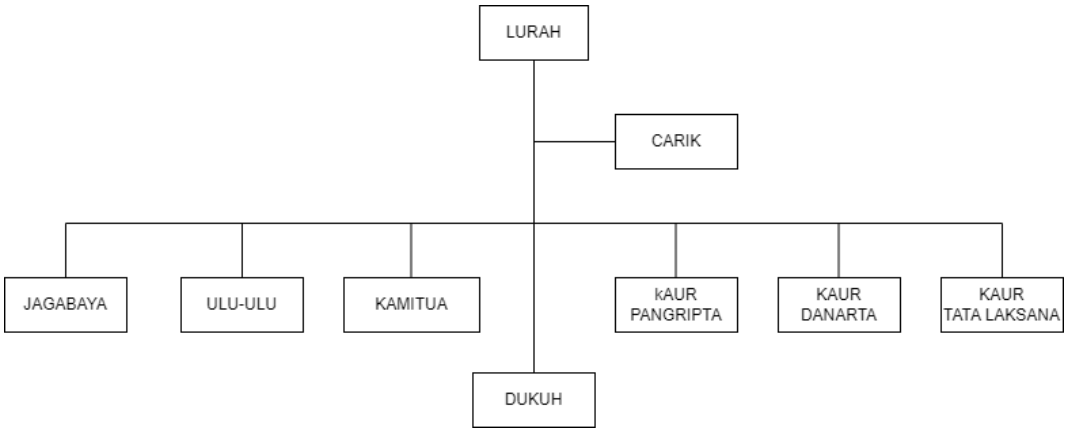
a. Surat akta kematian
b. Surta perpindahan penduduk dan pendatang
c. Surat pengantar nikah
d. Surat keterangan usaha

Pada masa pandemic covid 19 ini Desa Sindumartani mengalami kenaikan presentase kenaikan virus yang sangat tinggi, sehingga di Kalurahan Sindumartani menjadi zona merah. Konsep BPR (*Business Process Reegineering*) akan

digunakan guna untuk memperbaiki kinerja pelayanan masyarakat sindumartani agar menjadi efisien dan efektif, sehingga masyarakat dapat melakukan pelayanan bisa dari mana saja tanpa datang ke kalurahan, sehingga bisa meminimalisir penyebar covid 19.

2.2.3 Identifikasi Proses

Pada tahap ini mengidentifikasi dan memahami legacy sistem dan alur proses bisnis yang ada pada Kalurahan Sindurmartani dan memahami struktur oraganisasi, bagian-bagian pegawai atau keterlibatan pegawai dalam menjalankan proses bisnis yang sedang berlangsung. Struktur organisasi pada Kalurahan Sindumartani Ngemplak Sleman ditunjuk pada gambar 2.3.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kalurahan Sindumartani

Gambar 2.1 menjelaskan tentang struktur oragnisasi pada Kalurahan Sindumartani Ngemplak Sleman yang dimana ada bagian Lurah, Carik, Jagabaya, Ulu-ulu, Kamitua, Kaur Pangripta, Kaur Danarta, Kaur Tata Laksana. Kalurahan Sindmartani memiliki proses bisnis dalam menjalankan pekerjaan setiap bagian.

Pengumpulan data yang dilkakukan di Kalurahan Sindumartani dengan cara observasi dan wawancara dengan pegawai pada Kalurahn Sindumartani ditemukan bahwa beberapa proses seperti proses pelayanan masyarakat diidentifikasi mempunyai titik lemah dari segi pelayanan dan kecepatan. Proses bisnis pelayanan masyarakat, akan dibentuk ke diagram flowchart sehingga mudah untuk dilihat dan diidentifikasi pada gambar 2.2

Gambar 2.2 Proses Pelayanan Masyarakat

Pada gambar 2.2 menjelaskan tentang proses pelayanan masyarakat dimana masyaarakat untuk melakukan pelayanan harus menuju kalurahan, kemudian petugas piket mengarahkan ke bagian pelayanan, masyrakat megajukan pelayanan, staff kalurahan meminta kelengkapan data, staff memeriksa kelengkapan data, staff membuat surat pelayanan, lurah memberi keputusan atas pelayana (tanda tangan), lurah menyerahkan surat keputusan, staff menyerahkan kepada masyarakat.

Gambar 2.3 adalah proses bisnis pelayanan rekomendasi dimana pada proses ini sudah dilakukan analisis alternative rancangan ulang dengan menghilangkan proses yang tidak memberikan nilai tambah dengan mengotomatisasi proses.

Gambar 2.3 Proses Bisnis Pelayanan Rekomendasi

2.2.4 Uji Efisiensi Troughput

Uji *Efisisensi Throughput* adalah pengujian untuk mengukur kinerja waktu pelayanan secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya menggunakan pemetaan standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) untuk melihat waktu yang dibutuhkan dalam menjalankan tahap proses. Setelah dilakukan pemetaan standar ASME dilakukan pengujian *efisiensi throughput*. Rumus *efisiensi throughput* adalah waktu proses bukan tunda dibagi dengan total waktu dalam sistem dan dikali 100% seperti persamaan (1)

$$efisiensi\ throughput = \frac{waktu\ proses\ bukan\ tunda}{total\ waktu\ dalam\ sistem}\ x\ 100\%$$

Efisiensi Throughput merupakan perhitungan untuk menghitung waktu pelayanan secara keseluruhan dimana waktu proses bukan tunda dibagi dengan total

waktu dalam sistem dan dikali 100%. Penelitian sebelumnya menggunakan uji *Efisiensi Throughput* dan peta proses standar ASME untuk menghitung waktu pelayanan secara keseluruhan.

Pada tahap ini dilakukan pengujian pada proses bisnis pelayanan masyarakat pada kalurahan sindurmartani. Proses ini mempunyai kelemahan dari segi waktu pelayanan diuji dengan menggunakan uji *efisiensi throughput* uji waktu pelayanan secara keseluruhan. Dipetakan dengan menggunakan peta standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*).

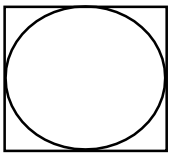
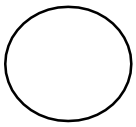
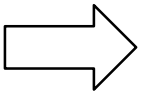
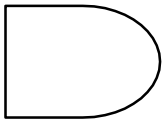
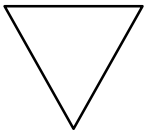
2.2.5 Standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*)

Standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) adalah sebuah organisasi yang terkenal didunia mengembangkan sebuah kode dan standar salah satunya adalah sebuah peta standar yang digunakan untuk memahami proses yang ada dan memahami aktifitas yang sedang berlangsung pada suatu proses. Standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) dari peta standar ini dapat dilakukan penghitungan kinerja sebuah proses dengan cara menghitung Efisiensi.

Throughput menghitung kekurangan pada proses bisnis dan nantinya dilakukan sebuah penyempurnaan desain pada proses bisnis. Standar peta ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) memiliki beberapa simbol dan kegunaan masing-masing seperti yang ditunjukan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 adalah bentuk simbol standar ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) dimana pada bentuk simbol standar ASME mempunyai penjelasan dan arti yang berbeda serta fungsi yang juga berbeda. Untuk melihat tabel terkait ASME pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Simbol Standar ASME

Simbol	Keterangan	Simbol	Keterangan
	**Aktivitas Gabungan** kegiatan terjadi jika aktivitas operasi dan inspeksi dilakukan secara bersamaan.		**Simbol Operasi** Suatu kegiatan terjadi jika benda kerja mengalami perubahan fisik maupun kimiawi
	Simbol Inspeksi Suatu kegiatan pengecekan pada kualitas dan kuantitas.		**Simbol Transportasi** Suatu kegiatan apabila Mengalami perpindahan tempat.
	**Simbol *Delay*** Suatu kegiatan yang Mengindikasikan waktu tunggu.		**Simbol *Storage*** Suatu kegiatan yang menyatakan proses penyimpanan apabila benda kerja disimpan dalam waktu yang lama.