

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 26 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang : a. bahwa penataan ketatalaksanaan merupakan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan organisasi instansi pemerintah yang tepat fungsi, tepat ukuran dan tepat proses;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah, dan guna mewujudkan hubungan kerja yang efektif dan efisien di lingkungan Pemerintah Kota Malang, diperlukan Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Malang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

- Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Gran Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah

- bagi pemangku kepentingan
6. Input adalah sumber daya yang akan digunakan dalam suatu proses.
 7. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah input menjadi output.
 8. Output adalah sumber daya yang dihasilkan dari suatu proses.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini terdiri atas:

- a. penyusunan Peta Proses Bisnis;
- b. tahapan penyusunan Peta Proses Bisnis;
- c. penerapan; dan
- d. monitoring dan evaluasi.

BAB III PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Bagian Kesatu Tingkat Daerah

Pasal 3

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis Tingkat Daerah berpedoman pada dokumen perencanaan pembangunan daerah.
- (2) Penyusunan Peta Proses Bisnis Tingkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Organisasi yang menangani urusan bidang tata laksana.

Bagian Kedua Tingkat Perangkat Daerah

Pasal 4

- (1) Penyusunan Peta Proses Bisnis Tingkat Perangkat Daerah berpedoman pada dokumen rencana strategis dan rencana kerja Perangkat Daerah.
- (2) Penyusunan Peta Proses Bisnis tingkat Perangkat Daerah

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB IV

TAHAPAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Pasal 5

- (1) Tahapan penyusunan peta proses bisnis dilakukan melalui 4 (empat) tahapan, yaitu:
 - a. tahap Persiapan dan Perencanaan;
 - b. tahap Pengembangan;
 - c. tahap Penerapan/Implementasi; dan
 - d. tahap Pemantauan dan Evaluasi.
- (2) Penyusunan peta proses bisnis menggunakan:
 - a. level/tingkatan;
 - 1) level 0, visi dan misi
merupakan turunan langsung visi, misi serta tujuan yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.
 - 2) level 1, sasaran daerah
merupakan penjabaran lebih rinci masing-masing proses di level 0, dan menggambarkan proses yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.
 - 3) Level selanjutnya (level n), sasaran Perangkat Daerah
merupakan penjabaran lebih rinci masing-masing proses di level 1.
 - 4) Level selanjutnya (level n), program
merupakan penjabaran lebih rinci masing-masing proses di level n (sasaran Perangkat Daerah)
 - 5) Level selanjutnya (level n), kegiatan
merupakan penjabaran lebih rinci masing-masing proses di level n (program)
 - b. jenis gambar peta
 - 1) peta proses, menggambarkan kategorisasi kegiatan

dalam rumpun kegiatan/proses kerja berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan untuk kemudian dilakukan analisis sasaran strategis dalam rencana strategis.

- 2) peta subproses, merupakan penjabaran lebih rinci masing-masing proses di peta proses.
 - 3) peta relasi, menggambarkan dan menunjukkan pihak-pihak yang terlibat setiap proses yang tergambar pada peta proses bisnis sehingga tercapai output yang ditentukan.
 - 4) Peta lintas fungsi, menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.
- (3) Rincian tahapan penyusunan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- (4) Rincian mengenai level atau tingkatan dan rincian gambar peta sebagaimana dimaksud pada ayat 2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V

PENERAPAN

Pasal 6

- (1) Penerapan peta proses bisnis dikendalikan oleh unit organisasi yang secara fungsional membidangi tata laksana.
- (2) Penerapan Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengesahan Peta Proses Bisnis;
 - b. pendistribusian Peta Proses Bisnis;
 - c. penyimpanan, penempatan dan pemanfaatan Peta Proses Bisnis, dan
 - d. perubahan Peta Proses Bisnis.
- (3) Pengesahan peta proses bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:

- a. peta proses bisnis tingkat Perangkat Daerah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah; dan
 - b. peta proses bisnis tingkat kota ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- (4) Pendistribusian Peta Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
- a. pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui *hard copy* dan *soft copy*;
 - b. Sekretariat pada Perangkat Daerah perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai *master file* dari sistem ketatalaksanaan organisasi; dan
 - c. Sekretariat Daerah menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk kota dan Perangkat Daerah sebagai *master file* dari sistem ketatalaksanaan organisasi.
- (5) Penyimpanan, penempatan dan pemanfaatan peta proses bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
- a. semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna;
 - b. bila terjadi perubahan peta proses bisnis, Sekretariat pada Perangkat Daerah wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan mengupdate dengan dokumen yang terbaru; dan
 - c. peta proses bisnis yang telah diperbaharui sebagaimana tercantum pada huruf (b) dikirimkan pada Sekretariat Daerah.
- (6) Perubahan Peta Proses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d meliputi:
- a. terjadinya perubahan arah strategis kota (visi, misi, dan strategi) sebagaimana tercantum dalam perencanaan;
 - b. perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan karena terjadinya perubahan arah strategis Perangkat Daerah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di

- lingkungan instansi pemerintah;
- c. adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
 - d. adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi;
 - e. hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis; dan
 - f. adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 7

- (1) Dokumen peta proses bisnis merupakan peta proses bisnis dinamis yang perlu dievaluasi dan dipantau relevansi dan efektivitasnya.
- (2) Kepala Perangkat Daerah wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan Peta Proses Bisnis di tingkat Perangkat Daerah.
- (3) Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dilaksanakan oleh unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang ketatalaksanaan paling sedikit satu tahun sekali.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Malang.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 28 November 2022

WALIKOTA MALANG,
ttd.

SUTIAJI

Diundangkan di Malang
pada Tanggal 28 November 2022

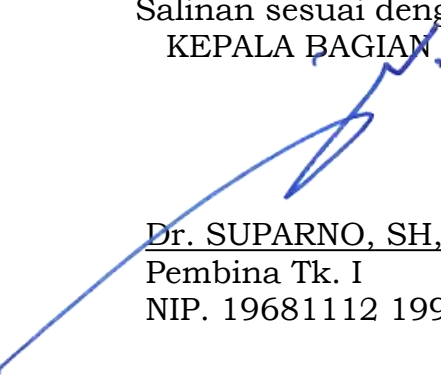
SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

ERIK SETYO SANTOSO

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2022 NOMOR 26

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



Dr. SUPARNO, SH, M.Hum.
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199102 1 002

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 26 TAHUN 2022
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES
BISNIS

TAHAPAN PERSIAPAN, PERENCANAAN DAN TAHAPAN PENGEMBANGAN
PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

1. Tahap Persiapan dan Perencanaan

Langkah awal penyusunan peta proses bisnis yaitu melakukan inventarisasi rencana kerja jangka panjang, rencana kerja tahunan, visi, misi, tujuan dan sasaran kinerja Pemerintah Daerah sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas dan atau proses kerja yang ada. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (folder) kegiatan.

Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan terdapat 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan yaitu:

- a. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi;
- b. Pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/proses kerja yang dilakukan.
- c. Pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan.

Tahap persiapan dan perencanaan meliputi Pengumpulan informasi dan pengorganisasian.

a. Tahap Pengumpulan Informasi

Tahap pengumpulan informasi sebagaimana terdiri dari informasi primer dan informasi sekunder. Informasi primer adalah informasi yang didapatkan melalui proses wawancara langsung ke penanggung jawab proses. Informasi sekunder bisa didapatkan melalui dokumen rencana strategis, laporan kinerja, tugas dan fungsi organisasi.

Informasi yang dibutuhkan sebelum menyusun peta proses bisnis antara lain informasi terkait dengan *supplier*, *input*, *proses*, *output*, dan customer. Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengambilan data yang dilakukan. Uraian masing-masing teknik adalah sebagai berikut:

Analisis Klausal: telaah hubungan logis antara fakta/data, pernyataan, dan informasi yang diperoleh.

Klasifikasi Proses: memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.

Pemodelan Proses: pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi

b. Tahap Pengorganisasian

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis, antara lain:

- 1) seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis tingkat Kota dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam Tim Reformasi Birokrasi yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah; dan
- 2) secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tata laksana.

c. Tahap Pengembangan

Diperlukan tahap pengorganisasian dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis, antara lain:

- 1) seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam tim Reformasi Birokrasi yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah; dan
- 2) secara struktural dan fungsional tugas penyusunan peta proses bisnis instansi pemerintah dilakukan oleh unit organisasi yang menangani urusan di bidang tata laksana.

2. Tahap Pengembangan

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau business process mapping. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representatif, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai proses yang akan dipetakan.

Demi memudahkan penggambaran peta proses bisnis, maka peta proses bisnis dapat dibedakan menjadi beberapa level atau tingkatan (level 0, level 1, level 2, dan selanjutnya) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi, dan lintas fungsi.

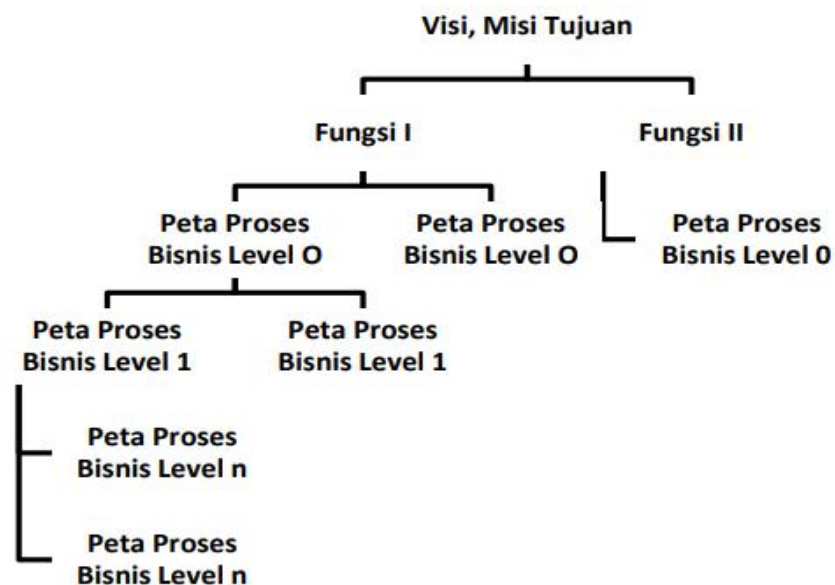
- a. Penyusunan peta proses bisnis menggunakan level atau tingkatan

Peta Proses Bisnis merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan. Penyusunan peta dimulai dari visi, misi, dan tujuan yang kemudian diturunkan ke dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya. Masing-masing peta proses bisnis yang teridentifikasi kemudian dijabarkan lebih lanjut ke dalam peta proses bisnis level berikutnya yang merupakan rangkaian aktivitas yang logis dalam suatu proses bisnis tersebut. Jumlah level peta proses bisnis sangat tergantung pada kompleksitas dari masing-masing proses bisnis.

Tahapan penyusunan peta proses bisnis pada tipe ini meliputi:

- 1) Mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, dan tujuan Organisasi.
- 2) Mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan.
- 3) Setiap fungsi yang telah diidentifikasi selanjutnya dijabarkan menjadi beberapa proses bisnis untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut.

Hirarki proses bisnis merupakan sebuah rangkaian dari aktifitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat digambarkan berikut ini:



Gambar 1
Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level

Peta proses bisnis yang dimiliki instansi pemerintah, berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0, level 1, sampai dengan peta proses bisnis level ke n, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Level 0

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis instansi pemerintah yang terdiri dari proses bisnis utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai.

Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu kepada dokumen rencana strategis organisasi, dokumen tugas dan fungsi organisasi, serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan.

a) Proses Inti

Proses inti merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama.

Proses inti memenuhi kriteria sebagai berikut:

- I. berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal instansi pemerintah;
- II. berpengaruh langsung terhadap keberhasilan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi; dan
- III. memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

b) Proses Pendukung

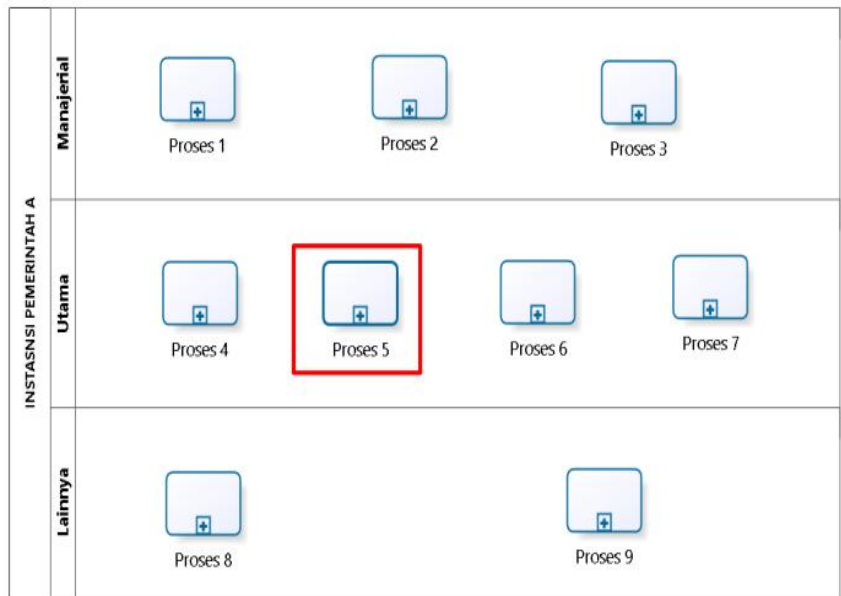
Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik.

Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

- I. Memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- II. Memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

c) Proses Lainnya

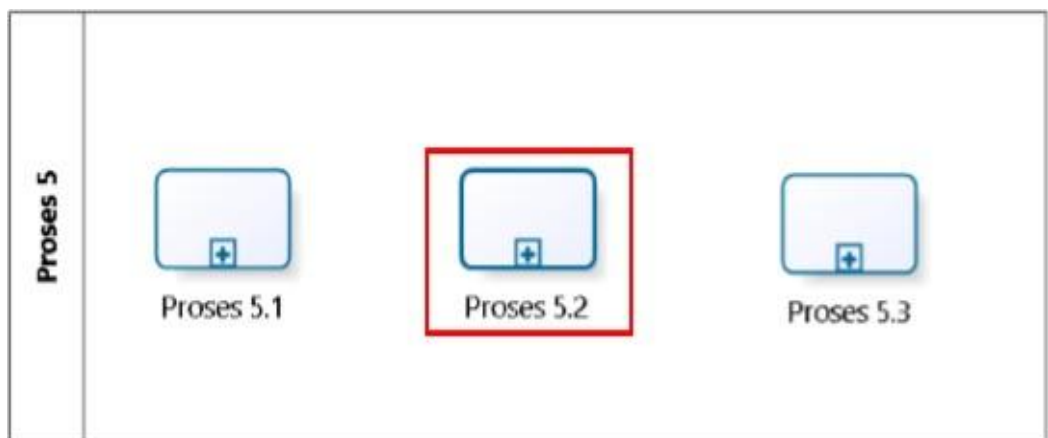
Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.



Gambar 2
Peta Proses Bisnis Level 0

2) Level 1

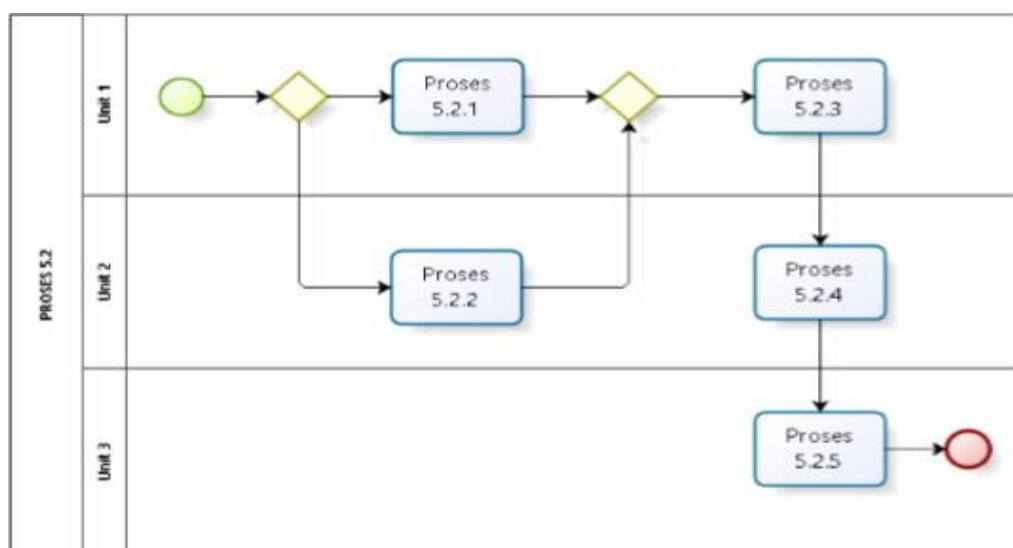
Merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya.



Gambar 3
Contoh Peta Proses Bisnis Level 1

3) Level selanjutnya (level n)

Merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di level 1.



Gambar 4

Contoh Peta Proses Bisnis Level Selanjutnya (Level n)

b. Penyusunan peta proses bisnis menggunakan jenis gambar peta

Peta proses bisnis yang digambarkan berdasarkan jenis gambar peta terdiri atas peta proses, peta subproses, peta hubungan, dan peta lintas fungsi. Tahap-tahap yang dapat ditempuh untuk memetakan proses di dalam sebuah organisasi menggunakan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

1. Identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan instansi pemerintah;
2. analisis sasaran strategis dalam Renstra dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
3. kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
4. setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
5. setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (cross functional) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
6. untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (relationship map) yang menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap subproses yang ada; dan

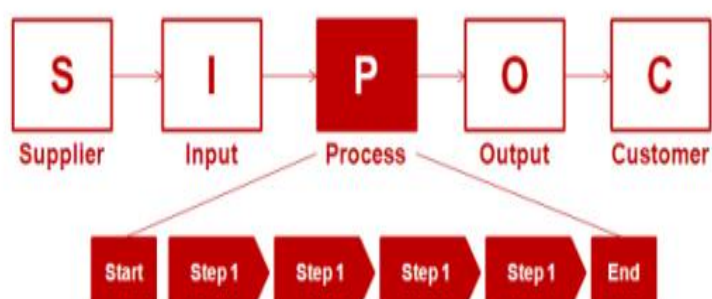
7. berdasarkan peta lintas fungsi (cross-functional map) SOP dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

Penjelasan secara rinci penyusunan peta proses bisnis berdasarkan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

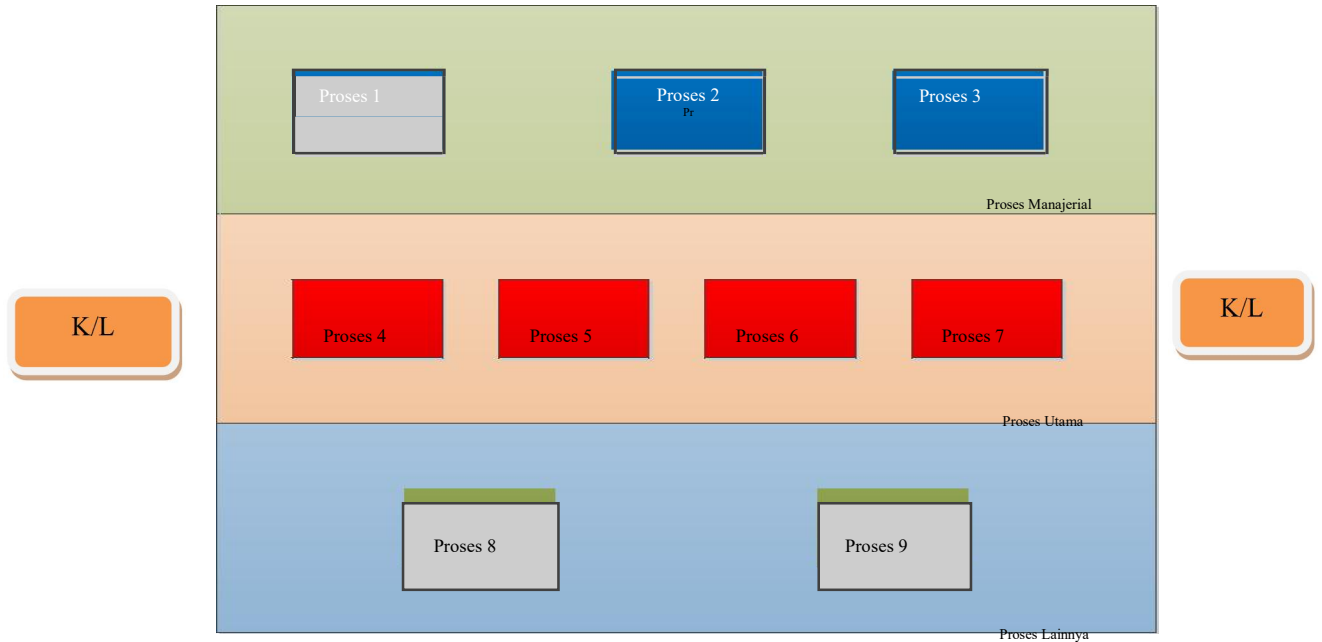
a) Peta Proses

1) Identifikasi peta proses:

- I. Untuk identifikasi peta proses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
 - II. Sesudah identifikasi Tahapan berikutnya adalah identifikasi proses pendukung yang terdiri dari pendukung utama yang mendukung langsung proses inti dan pendukung umum yang mendukung seluruh proses.
 - III. Tahapan berikutnya adalah identifikasi proses-proses yang berhubungan dengan persyaratan standar yang diadopsi.
 - IV. tahapan terakhir adalah memasukkan proses yang berhubungan dengan strategi perusahaan yang akan memicu seluruh operasional organisasi dalam menjalankan misi dan visinya.
- 2) Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
- 3) Gambar peta proses dengan prinsip Supplier-Input-Process-Output- Customer (SiPoC).



4) Finalisasi Peta Proses

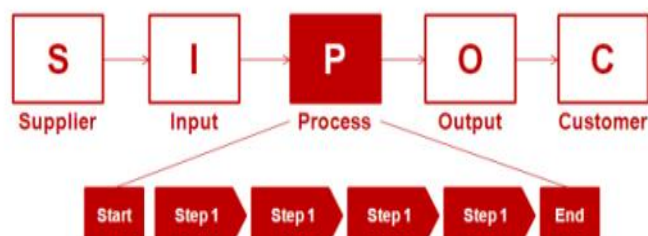


Gambar 5
Peta Proses Bisnis Utama

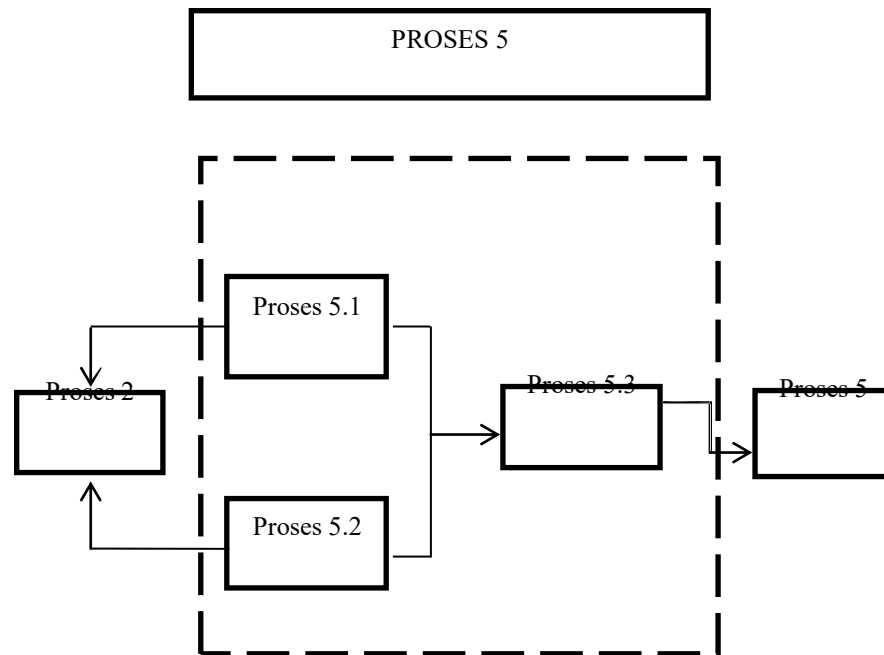
b) Peta Sub-Proses

1) Identifikasi peta subproses:

- I. Untuk identifikasi peta subproses dapat dilakukan *brainstorming* dengan pimpinan-pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah turunan atau proses lebih teknis dari proses inti kemudian proses pendukung, dan proses lainnya sesuai kebutuhan; dan
 - II. melakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business process, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya.
- 2) Identifikasi pemilik sub proses, pemilik subproses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
 - 3) Gambar peta sub proses dengan prinsip *Supplier-Input-Process-Output-Customer (SiPoC)*.



- 4) Finalisasi peta subproses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



Gambar 6
Contoh Peta Subproses Bisnis

c) Peta Relasi

Peta relasi (*Relationship Map*) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang terlibat dalam setiap proses yang tergambar pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai output yang ditentukan.

- 1) Berdasarkan peta proses yang didapatkan pada bagian awal maka untuk membuat peta relasi, dapat dibuat dengan memasukkan nama-nama unit organisasi yang terlibat di dalam setiap proses dan subproses.
- 2) Peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
- 3) pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta

proses dan peta subproses yang telah dibuat sebelumnya;
dan

- 4) lakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan satuan kerja-satuan kerja yang terlibat dalam setiap prosesnya.



Gambar 7
Contoh Peta Relasi

d) Peta Lintas Fungsi

Peta lintas fungsi (*Cross Functional Map*) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja.

Berikut tahapan membuat peta lintas fungsi:

- 1) Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan roles/peran;

2) Tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (internal dan eksternal) untuk posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut;

Sekjen	
Eselon II	
Unit Teknis	

3) Identifikasi Langkah kerja yang merupakan tanggung jawab dari masing-masing pihak dalam unit organisasi kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitas dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (*relations map*);

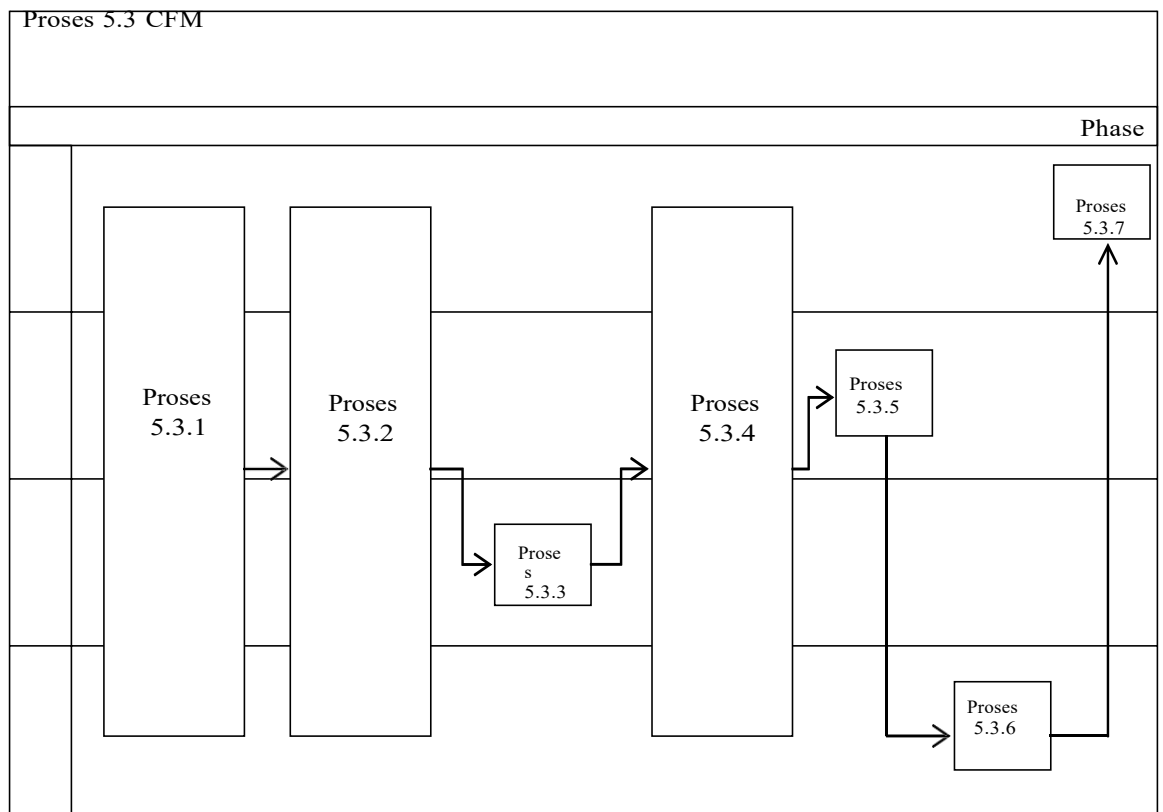
Sekjen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Eselon II	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Unit Teknis	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

4) Melakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap satuan kerja terkait;

Sekjen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Eselon II	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Unit Teknis	<input type="checkbox"/>

5) Memberikan keterangan bagi semua masukan dan keluaran untuk melengkapi peta;

Sekjen	<input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/>
Eselon II	↓ <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/>
Unit Teknis	↓ <input type="checkbox"/>



Gambar 8
Contoh Lintas Fungsi

WALIKOTA MALANG,

Ttd.

SUTIAJI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Dr. SUPARNO, SH, M.Hum.
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199102 1 002