

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembuatan proses bisnis menurut redaksi Kompasiana sangat penting dengan alasan agar sebuah perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan kinerja dengan optimal sehingga menjadi lebih kompetitif dalam dunia persaingan. Selain dapat meningkatkan kinerja organisasi, proses bisnis ini dapat membantu untuk peningkatan produktivitas, meningkatkan kualitas layanan, dan dapat mengurangi pengeluaran dana. Wibowo S. (2020) juga mengatakan bahwa suatu proses bisnis yang baik harus mempunyai tujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan serta meningkatkan produktivitas dari sebuah organisasi. Adapun tahapan dari pembuatan proses bisnis ini adalah dengan melakukan analisis kegiatan usaha, penentuan proses bisnis, pelaksanaan proses bisnis, dan evaluasi proses bisnis.

Beberapa kecamatan sudah mulai untuk membuat atau mendokumentasikan proses bisnis yang mereka telah buat. Salah satu contohnya adalah proses bisnis yang dibuat oleh pemerintahan daerah Kecamatan Junrejo di Kota Batu mengenai manajemen pelayanan publik yang didasarkan pada No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik yang di dalamnya terdapat beberapa poin penting mencakup kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien dan ekonomis, keadilan yang merata, dan yang terakhir adalah ketepatan waktu. Hal yang sama juga dibuat oleh pemerintah daerah Kecamatan Lamongan yang juga membuat sebuah pemetaan proses bisnis guna meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berfokus pada peningkatan tata kelola pemerintahan, peningkatan pelayanan publik, dan peningkatan pembangunan.

Salah satu tujuan utama Desa Sumbersekar ini adalah mempunyai perencanaan strategis yang dapat mendukung kegiatan desa dalam menjalankan visi dan misi. Tetapi sebelum dibuatnya perencanaan strategis dibutuhkan pemetaan proses bisnis. Dikarenakan dalam melakukan pemetaan proses bisnis memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) tetapi desa belum memiliki SOP tersebut. Oleh karena solusi yang ditawarkan adalah dibuatkan sebuah SOP yang kemudian akan digunakan

untuk pemetaan proses bisnis untuk keempat seksi dalam pemerintahan desa untuk mendukung kegiatan operasional desa agar lebih efektif dan efisien.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang mungkin akan terjadi dan yang akan menjadi bahasan adalah:

- 1) Desa belum memiliki SOP dan pemetaan proses bisnis pada seksi pemerintahan
- 2) Desa belum memiliki SOP dan pemetaan proses bisnis pada seksi kesejahteraan
- 3) Desa belum memiliki SOP dan pemetaan proses bisnis pada seksi pelayanan
- 4) Desa belum memiliki SOP dan pemetaan proses bisnis pada seksi kewilayahan

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar peneliti dapat fokus dalam melakukan penelitian yang dilakukan maka perlu diadakannya batasan – batasan masalah yang dibuat. Adapun batasan masalah penelitian berikut adalah:

- 1) Pembuatan SOP akan mengikuti Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).
- 2) Tupoksi yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri No. 84 tahun 2015.
- 3) Penelitian akan dilakukan pada Bidang Pemerintahan dengan berfokus pada fungsinya yaitu dalam melakukan manajemen internal dan eksternal desa, serta melaksanakan sosialisasi sesuai dengan bidangnya.
- 4) Penelitian akan dilakukan pada Bidang Kesejahteraan dengan berfokus pada fungsinya yaitu melaksanakan kegiatan pembangunan dan kegiatan sosial sesuai dengan bidangnya.
- 5) Penelitian akan dilakukan pada Bidang Pelayanan dengan berfokus pada fungsinya yaitu melaksanakan kegiatan sosialisasi sesuai dengan bidangnya.
- 6) Penelitian akan dilakukan pada Bidang kewilayahan dengan berfokus pada fungsinya yaitu melaksanakan kegiatan pengawasan pembangunan, kegiatan pengadaan, dan kegiatan sosialisasi sesuai dengan bidangnya.
- 7) Tugas Bidang Pemerintahan, Kesejahteraan, dan Pelayanan memiliki kesamaan yaitu melaksanakan kegiatan dibidangnya, menyusun DPA, DPPA, dan DPAL, melakukan tanda tangan kerja sama, dan menyusun laporan pertanggung jawaban sesuai dengan kegiatan yang dilakukan pada bidangnya.
- 8) Tugas Bidang Kewilayahan adalah membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah sebelumnya maka rumusan masalah yang menjadi pembahasan dari laporan praktik kerja lapangan ini adalah “Bagaimana melakukan pemetaan proses bisnis seksi pemerintahan, kesejahteraan, pelayanan, dan kewilayahan yang sesuai dengan dokumen Tupoksi ada?”. ”.

#### **1.5 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari dilakukannya penelitian untuk praktik kerja lapangan ini adalah melakukan pemetaan proses bisnis seksi pemerintahan, kesejahteraan, pelayanan, dan kewilayahan yang sesuai dengan Tupoksi.

#### **1.6 Manfaat**

##### 1) Bagi Penulis

- a. Implementasi dan pengembangan ilmu yang didapatkan selama mengikuti proses belajar mengajar di Universitas Ma Chung.
- b. Menambah relasi dalam dunia kerja setelah lulus dari Universitas Ma Chung.

##### 2) Bagi Desa Sumber Sekar

- a. Mempunyai Standar Operasional Prosedur yang mengikuti Tupoksi desa.
- b. Membantu untuk mengoptimalkan layanan publik desa dengan adanya proses bisnis yang telah dibuat.

##### 3) Bagi Universitas Ma Chung

- a. Menambah hasil penelitian mahasiswa Universitas Ma Chung
- b. Menjadi modal akreditasi bagi Universitas Ma Chung