



Manajemen Alur Kerja untuk e-Layanan

Kementerian Pendidikan Nasional
2010

Dokumen ini dapat digunakan, disalin, disebarluaskan baik sebagian
ataupun seluruhnya dengan syarat mencantumkan sumber asli.



Pengantar

- Pelaksanaan reformasi birokrasi internal Kemdiknas didasari oleh komitmen pimpinan Kemdiknas untuk melakukan penguatan tata kelola.
- Komitmen tersebut dinyatakan dalam Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional 2010-2014.
- Penguatan tata kelola tersebut dilaksanakan melalui kegiatan penataan sistem dan organisasi di lingkungan Kemdiknas yang ditujukan untuk mengatasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan belum efektif dan efisiennya tata kelola organisasi.
- Di samping itu, kebutuhan masyarakat akan peningkatan layanan di bidang pendidikan semakin meningkat seiring dengan kemajuan-kemajuan bangsa yang telah dicapai dan meningkatnya kebutuhan pendidikan.
- Peningkatan layanan pendidikan melalui media elektronik atau e-Layanan yang telah menjadi sasaran dalam reformasi birokrasi meski sudah mampu memberikan manfaat, namun masih mempunyai beberapa kekurangan yang harus dipenuhi untuk mencapai Layanan Prima Pendidikan

- Untuk menjadikan e-Layanan dari hanya sekedar pertukaran informasi dalam bentuk transaksi antara kementerian dengan masyarakat (level transaksional) menjadi e-layanan yang melibatkan beberapa tingkat unit organisasi (level integrasi vertikal), dibutuhkan integrasi proses bisnis dari suatu layanan pada tingkatan unit organisasi yang berbeda.
- Integrasi proses bisnis tersebut dapat diterjemahkan langsung dari alur kerja layanan yang diberikan. Dengan mewadahi alur kerja tersebut dalam satu aplikasi, integrasi vertikal telah dapat dicapai.
- Karenanya diperlukan suatu panduan atau pegangan manajemen alur kerja bagi unit-unit Kemdiknas dalam mengembangkan e-layanan demi terciptanya alur pelayanan terstruktur dengan proses sederhana dan waktu yang singkat agar tercapai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Jakarta, Desember 2010

Menteri Pendidikan Nasional

Mohammad Nuh



Bagian I

Konsep e-Layanan dan Manajemen Alur Kerja



Tujuan

- ◉ **Visi Kemdiknas 2014: Terselenggaranya Layanan Prima Pendidikan Nasional untuk Membentuk Insan Indo-nesia Cerdas Komprehensif.**
- ◉ Dalam menjamin standar kualitas proses dari layanan secara elektronik, sistem-sistem e-Layanan di lingkungan Kemdiknas perlu distandarkan cara penanganan proses bisnis beserta aspek keamanan aksesnya.
- ◉ Perbaikan kualitas proses yang berkesinambungan dan perbaikan-perbaikan struktur organisasi terkait dengan reformasi birokrasi membawa konsekuensi perubahan pula pada aplikasi-aplikasi sistem e-Layanan.
- ◉ Untuk meminimalisis upaya penyesuaian aplikasi tersebut, perlu memberikan kemampuan adaptasi bagi aplikasi-aplikasi e-Layanan di lingkungan kemdiknas agar tahan terhadap perubahan-perubahan tersebut.
- ◉ Standar kemampuan aplikasi-aplikasi dalam mewartahi proses-proses serta adaptasinya terhadap perubahan dapat diwujudkan ke dalam suatu komponen manajemen konstruksi alur kerja.



E-Layanan



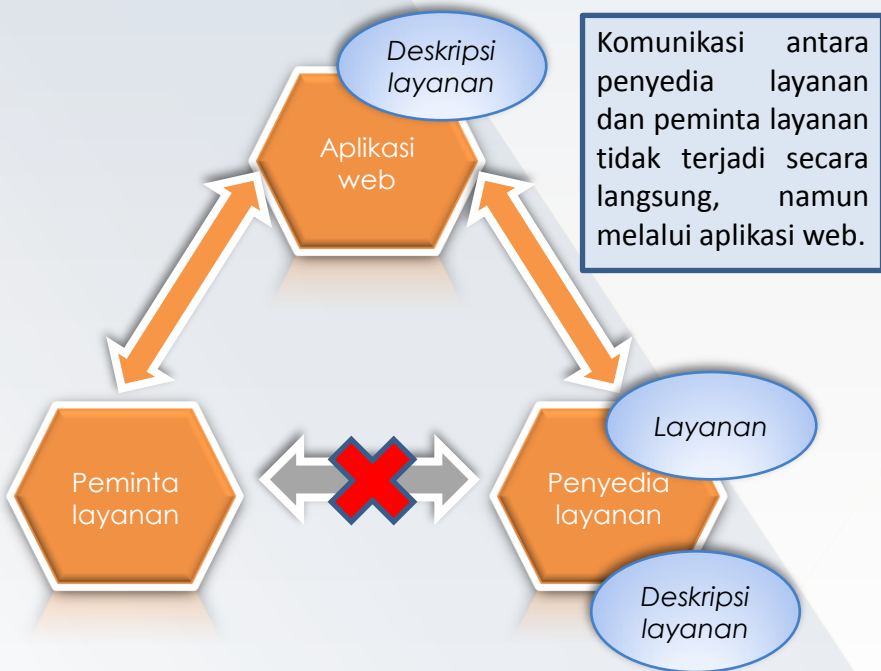
Daftar Istilah

- ⦿ Proses bisnis: Menggambarkan hubungan antara pelaku, proses yang dilakukan dan data yang terlibat dalam urutan tertentu. Sistem e-Layanan bukan hanya data recorder, tapi mengakomodasi proses bisnis.
- ⦿ Alur kerja dapat diartikan sebagai otomasi prosedur dimana dokumen, informasi atau pekerjaan dilewatkan melalui sejumlah orang menurut aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Alur Kerja ini terdiri dari langkah-langkah aktivitas yang berurutan dan memiliki aturan-aturan tertentu didalamnya untuk mencapai sebuah tujuan. Aktifitas-aktifitas tersebut dimodelkan dengan model state yang dapat mengakomodasi kebutuhan interaksi antara manusia dan sistem. Untuk dapat dikelola dan digunakan dengan baik, alur kerja dibuat dan diatur melalui manajemen alur kerja.



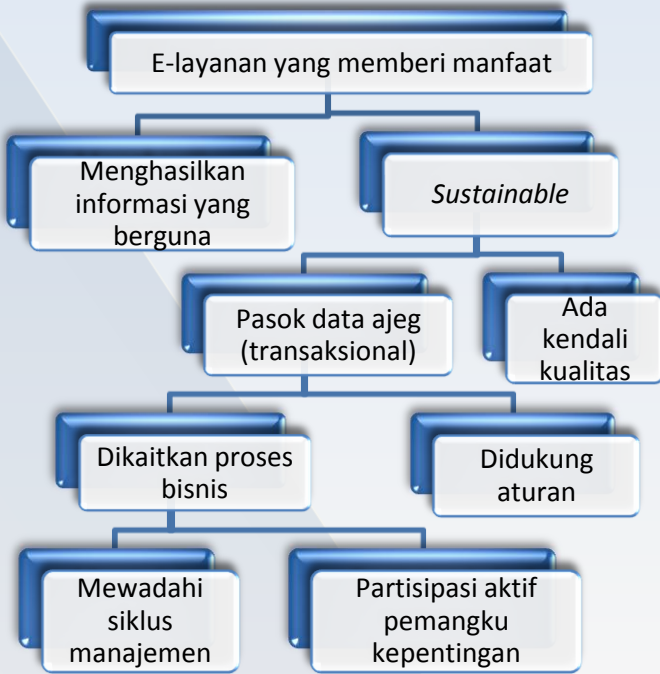
Definisi e-layanan

- e-Layanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan peyediaan layanan melalui internet (prefiks e merupakan kependekan dari elektronik)
- Dengan kata lain e-Layanan merupakan suatu aplikasi yang melibatkan peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan yang membuat ia lebih dari sekedar layanan elektronik





Bagaimana e-Layanan yang Baik?

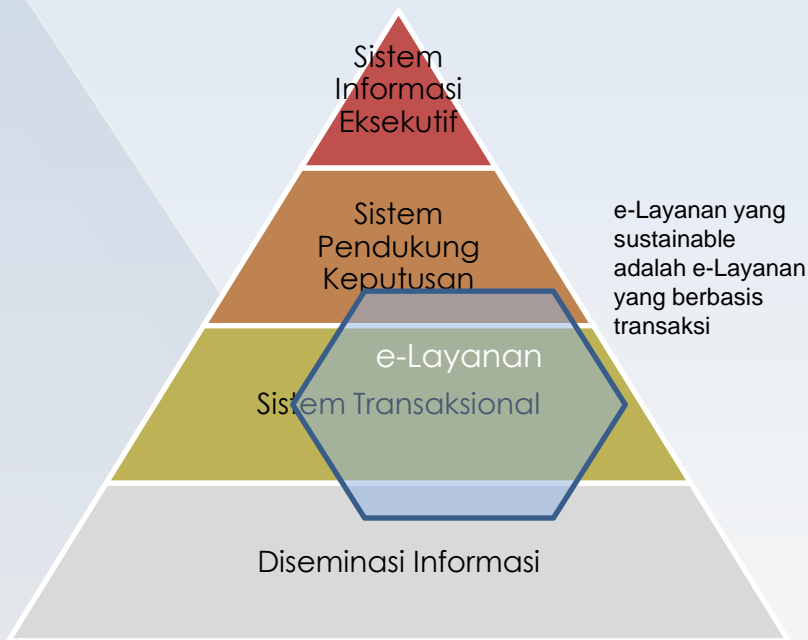


E-Layanan yang baik adalah e-Layanan yang memberikan manfaat dimana ia:

- Responsif, penyedia layanan mampu merespon dengan cepat apa yang diminta oleh penerima layanan
- Berkelanjutan (sustainable) dan memberikan manfaat berupa informasi yang up to date dan berguna



Hirarki Sistem Informasi



Sistem transaksional adalah sistem informasi yang memudahkan transaksi. Domain E-Layanan berada pada ranah diseminasi informasi, sistem transaksional dan sistem pendukung keputusan. E-Layanan digunakan untuk menangani transaksi atau proses bisnis dan informasi yang dihasilkan digunakan untuk membantu pihak manajemen membuat keputusan. Karenanya jika data yang ada dalam e-Layanan tidak lengkap, akurat dan mutakhir maka informasi yang dihasilkan akan kurang bermanfaat.



Keperluan Kerangka Pikir Manajemen Alur Kerja

E-Layanan adalah sistem informasi. Informasi yang dihasilkan akan digunakan untuk proses pengambilan keputusan. Agar dapat memberi manfaat, sistem informasi harus mampu memberikan informasi yang berguna dan berkelanjutan.

Keberlanjutan dapat terwujud jika ada kendali kualitas serta datanya lengkap, akurat dan mutakhir. Karenanya e-Layanan memerlukan pasokan data yang ajeg / lancar

Pasok data akan lancar apabila dikaitkan atau dilekatkan pada proses bisnis yang dibutuhkan oleh sumber data dan didukung aturan.

Agar dapat digunakan untuk pemantauan, proses bisnis e-Layanan harus mewedahi siklus manajemen dan melibatkan partisipasi aktif dari para pemangku kepentingan

Perlu manajemen alur kerja yang mengakomodasi proses bisnis dan aliran data pada e-Layanan. Dengan alur kerja, e-Layanan mampu beradaptasi terhadap adanya perubahan proses bisnis dan menjamin pasok data yang lancar.

E-Layanan yang memerlukan manajemen alur kerja adalah e-Layanan yang didalamnya berisi sekumpulan aktifitas/pekerjaan yang berurutan dimana dokumen, informasi atau pekerjaan tersebut dilewatkan melalui sejumlah orang menurut aturan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.



Manfaat Manajemen Alur Kerja

- ⦿ Kemudahan bagi aktor sistem untuk mengetahui daftar pekerjaannya yang ada pada sistem
- ⦿ Adanya fleksibilitas definisi alur kerja ketika terjadi perubahan proses bisnis.
- ⦿ Kemudahan dalam penugasan aktor sistem tanpa harus menghentikan alur kerja, terutama apabila ada pergantian pejabat.
- ⦿ Perberlakuan alur kerja baru tidak menghentikan alur kerja yang sudah terlanjur diproses.
- ⦿ Peningkatan proses bisnis. Adanya fokus pada proses bisnis akan meningkatkan kualitas proses bisnis dan kemudahan pelaksanaan proses dalam bisnis.
- ⦿ Meningkatkan kualitas pelayanan ke pelanggan. Adanya konsistensi proses membantu penyedia layanan memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pelanggan. Efeknya, pelanggan akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.
- ⦿ Mempermudah proses pemantauan oleh para pemangku kepentingan

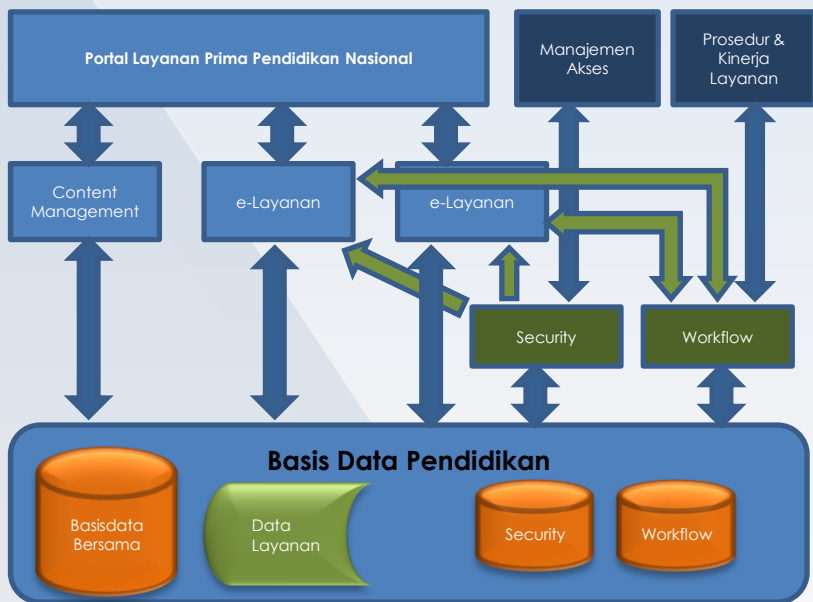


Persyaratan E-Layanan

- Persyaratan yang harus dipenuhi pada aplikasi e-Layanan adalah
 - mendefinisikan alur kerja,
 - melakukan konfigurasi alur kerja
 - selanjutnya menggunakan alur kerja untuk e-Layanan yang dimaksud (instansiasi alur kerja).



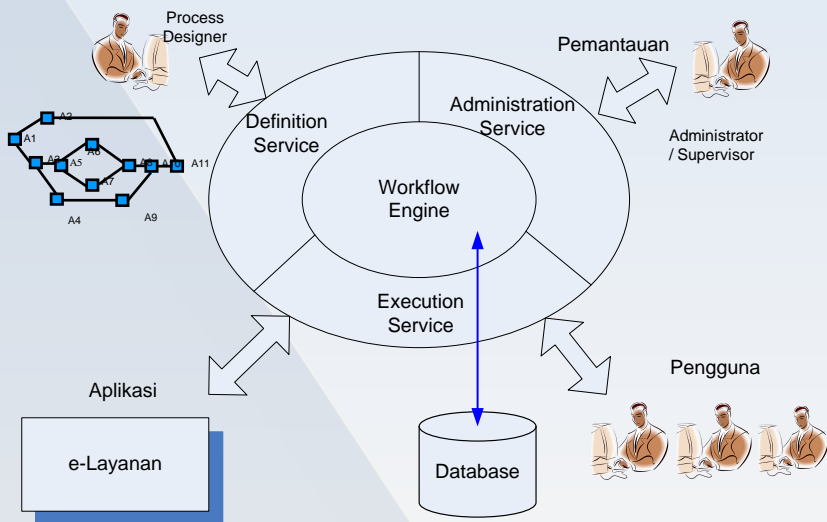
Guideline RBI Tentang Arsitektur E-Layanan di Kemendiknas



Semua link e-Layanan akan diletakkan di dalam portal layanan prima pendidikan nasional. Selain e-layanan, portal juga menggunakan content management untuk mengatur isi berita yang tersaji dalam portal. Setiap e-Layanan dilengkapi dengan alur kerja (workflow) dan keamanan (security). Workflow mengakomodasi prosedur dan kinerja layanan. Untuk menjaga keamanan salah satunya digunakan manajemen akses. Semua komponen yang ada, yaitu content management, e-layanan, security dan workflow senantiasa berhubungan dengan basis data yang ada di Kemdiknas, antara lain basis data bersama, data layanan, basis data security dan basis data workflow.



Arsitektur Manajemen Alur Kerja



Jalannya eksekusi alur kerja secara keseluruhan diatur oleh workflow execution engine. Workflow engine menyimpan data eksekusi di database. Process engineer berhubungan dengan definition service. E-layanan sebagai aplikasi dan pengguna berhubungan dengan execution service. Administrator atau supervisor dapat melakukan pemantauan administration service. Workflow engine ini dibuat sedemikian hingga mengakomodasi kebutuhan semua pemangku kepentingan.



Bagian II

Manajemen Konstruksi Alur Kerja

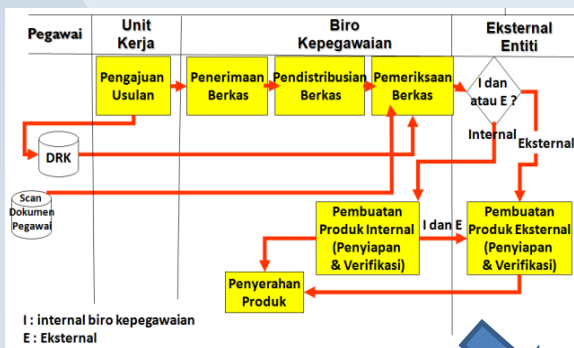


Permasalahan Terkait e-Layanan

- ◉ Adanya sistem-sistem e-Layanan yang belum memudahhi transaksi elektronik.
- ◉ Banyaknya e-Layanan yang masih besar porsi proses manual-nya.
- ◉ Kurang terbukanya informasi kemajuan proses pelayanan bagi penerima layanan.
- ◉ Dokumen hilang selama proses pelayanan berlangsung.
- ◉ Penerima layanan kurang mendapat kepastian.



Pengelompokan Aktifitas dalam Proses Bisnis



Aktifitas-aktifitas yang ada dalam proses bisnis untuk beberapa e-Layanan, dapat dikelompokkan atau digeneralisasi menjadi aktifitas umum. Tujuan dari pengelompokan aktifitas tersebut adalah bahwa aktifitas sejenis dapat dibuat menjadi suatu komponen dan komponen tersebut dapat digunakan ulang (reuse) untuk berbagai e-layanan. Misalnya aktifitas disposisi dapat dikelompokkan ke dalam aktifitas pendistribusian berkas yang dapat digunakan di beberapa layanan.

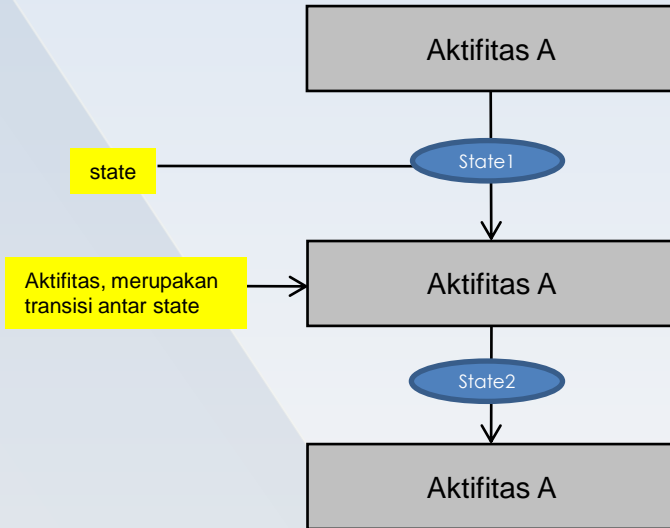


Pengelompokan Aktifitas dalam Proses Bisnis

- ⦿ Kelompok pengajuan berkas usul meliputi aktifitas-aktifitas pengajuan berkas usul dan kelengkapannya dari Unit Kerja.
- ⦿ Kelompok penerimaan berkas elektronik terdiri dari aktifitas-aktifitas penerimaan berkas elektronik yang meliputi pengagendaan surat masuk keluar, pendistribusian berkas/disposisi pekerjaan dalam suatu bagian ataupun di dalam suatu sub bagian.
- ⦿ Kelompok pemeriksaan berkas meliputi aktifitas-aktifitas untuk pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas.
- ⦿ Kelompok pembuatan produk terbagi menjadi 2 bagian:
 - ⦿ Sub kelompok penyiapan produk, yakni terkait penyiapan dan pembuatan produk baik yang dilakukan secara internal di lingkungan Kemdiknas saja maupun yang melibatkan pihak-pihak di luar di Kemdiknas seperti BKN, LAN, Sekkab dan sebagainya.
 - ⦿ Sub kelompok verifikasi produk, yakni aktivitas-aktivitas untuk melakukan periverifikasian dan penanda-tanganan produk.
- ⦿ Kelompok penyerahan produk berisi aktivitas-aktivitas terkait penyerahan produk kepada unit kerja atau PNS yang bersangkutan. Dalam kelompok ini dilakukan aktivitas untuk pengarsipan produk.



Bentuk Alur Kerja



Alur kerja digambarkan dalam bentuk model state, dimana titik perpindahan antar aktifitas dianggap sebagai state dan setiap aktifitas merupakan transisi antar state. Aktifitas-aktifitas yang ada dalam alur kerja berasal dari aktifitas manual yang dapat ditransformasi menjadi proses terkomputerisasi dan disusun berdasarkan hasil analisis terhadap proses bisnis yang ada saat ini dan yang diharapkan di masa mendatang.



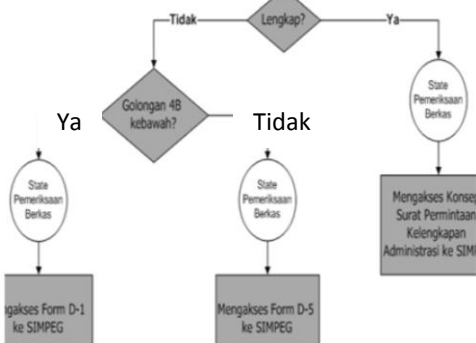
Ragam Pola Alur Kerja

- Serial
- Paralel
- Melibatkan keputusan

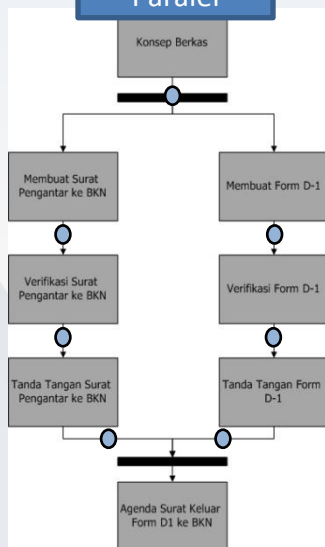
Serial



Melibatkan keputusan



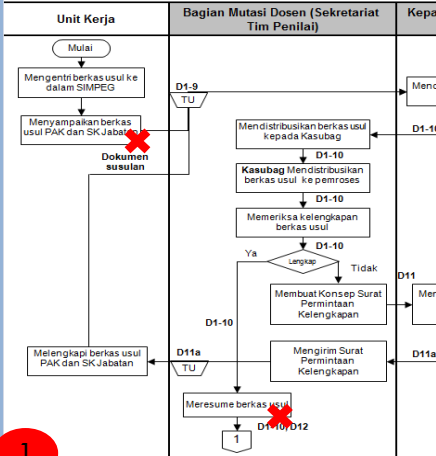
Paralel



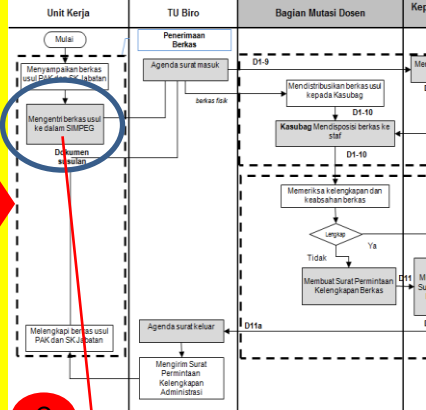


Transformasi Model Proses ke Model State

PROSES: Penilaian Angka Kredit dan SK Jabatan (Lektor Kepala & Guru Besar)
ID: C.2.1.2
Narasumber: Bp. Trisno Z, Bp. Sukino, Pewawancara: Erwin, Dokumentator: Rahmi, Erwin

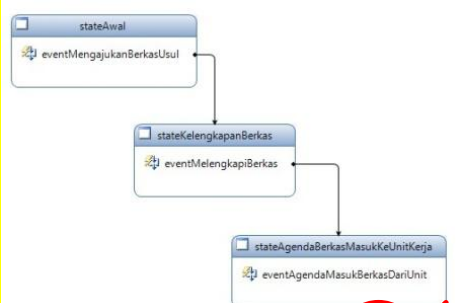


PROSES: Penilaian Angka Kredit dan SK Jabatan (Lektor Kepala & Guru Besar)
ID: C.2.1.2
Narasumber: Bp. Trisno Z, Bp. Sukino, Pewawancara: Erwin, Dokumentator: Rahmi, Erwin
Sesuai hasil rapat RSI tanggal 3 Februari 2010



1 Memahami & menggambarkan proses bisnis, selanjutnya menganalisis mana-mana proses yang dapat dikomputerisasi dan yang tidak

2 Rekayasa ulang proses menjadi proses bisnis yang baru. Kotak yang diarsir menunjukkan proses yang dapat dikomputerisasikan



4 Mendefinisikan alur kerja berdasarkan model state

3 Menggambarkan dan mengubah proses menjadi model state



Persistensi Alur Kerja

- ⦿ Alur Kerja selalu akan berubah seiring dengan perkembangan / peningkatan bisnis.
- ⦿ Pelaku alur kerja seperti pejabat atau organisasi dapat berganti ketika ada pergantian. Karenanya pelaku alur kerja bukan dilekatkan pada orang tetapi pada perannya.
- ⦿ Sistem e-Layanan akan tahan terhadap perubahan alur kerja apabila dapat menyatakan alur kerja dalam bentuk data, bukan program.



Wujud Alur Kerja dalam e-Layanan

Aktivitas di alur kerja memicu kemunculan form



Alur kerja memicu kemunculan form-form. Misalnya aktivitas mengentri berkas usul ke dalam database memicu munculnya form usulan.

The screenshot shows a web interface titled 'Agenda Kerja Terpadu' with a header 'INFORMASI KEPEGAWAIAN' and 'BIDANG NASIONAL Build 1538'. Below the header is a table with columns: 'Nomor Usulan', 'Jenis Usulan', 'Unit Kerja', and 'NP'. A yellow box labeled 'Daftar pekerjaan' highlights the table. The table contains two rows of data. The first row is for 'Asisten Ahli Menjadi Lektor' and the second for 'III(c) Menjadi III(d)'. Each row includes a date, unit name, NP number, and a button labeled 'Buat Surat Pengantar Rekap Usul'.

Nomor Usulan	Jenis Usulan	Unit Kerja	NP
3/3/III/2009	Asisten Ahli Menjadi Lektor	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	132297166 Sarwosri, S.Kom
02/04/2009	III(c) Menjadi III(d)	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	132206859 Ridho Bayu AJ, ST., MT.

Jika state berada dalam penugasan seseorang yang muncul adalah daftar pekerjaan. Jika pengguna login maka akan tampil daftar seluruh agenda pekerjaan yang harus dikerjakan berdasarkan state-state yang ada padanya



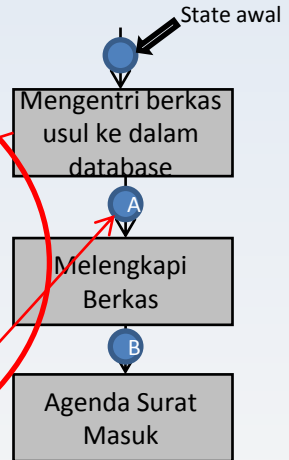
Perancangan Model Eksekusi Alur Kerja

- ⦿ Event Driven: flow akan mengalir jika suatu event terjadi.
- ⦿ Penugasan per peran
- ⦿ Role assignment control: Jika pejabat yang sesungguhnya berhalangan, peran bisa dipindahkan ke pejabat sementara (*role management*).
- ⦿ Agenda kerja terpadu: daftar seluruh agenda pekerjaan yang harus dikerjakan per peran tampil berdasarkan state yang dipegang oleh peran tersebut.



Event Driven

Formulir "An Kenaikan Fungsional" yang menunjukkan data pribadi dan profesional seseorang, seperti NIP, nama, jabatan, dan tanggal lahir. Terdapat tombol "Kembali" dan "Lanjutkan" di bagian bawah. Terdapat lingkaran merah besar yang mengelilingi bagian atas dan tengah formulir, dan label "Event driven" yang menunjuk ke bagian tersebut.



Flow dari program ditentukan dari *event*, misal *mouse click*. Contoh proses akan dieksekusi (flow akan mengalir) jika tombol lanjutkan ditekan. *Event* tombol diklik memicu state baru.



Penugasan per Peran

- Pelaku alur kerja diberikan pada peran, bukan per orang. Misal:
 - Kabag
 - Bagian staff mutasi
 - Kabiro
- Penugasan tidak diberikan langsung kepada orang atau pengguna. Penugasan diberikan kepada peran atau jabatan, karena ada kemungkinan seorang pejabat digantikan jabatannya oleh orang lain. Jika pejabat ganti, maka pekerjaan pejabat akan dilimpahkan ke penggantinya dengan mudah.



Role Assignment Control

Person

Role

P → ○Kabag

Q → ○Kasubag

R → ○Pegawai

→ Role
sesungguhnya

-...→ Role
pengganti

Jika pejabat yang sesungguhnya berhalangan, peran bisa dipindahkan ke pejabat sementara → role management.

Aktivitas disposisi

Disposisi Usulan

Disposisi Kepada

Jenis Aktifitas: Diselesaikan s

Pesan

Rahasia? Penting

Daftar Pengusul

Nama Usulan	NIP	Nama
Unit Kerja: Institut Teknologi Sepuluh Nopember		
⊗ Kenakan Golongan Dari III/a Menjadi III/b	132206859	Ridho Bayu Aji,ST.,MT.

Disposisi Kepada: Kasubag Mutasi (0)

- Kasubag Mutasi (0)
- Kasubag Mutasi 1 (1)
- Kasubag Mutasi 2 (0)
- Kasubag Mutasi 3 (0)

Kembali Disposisi

Hubungan State – Pelaku - Peran - Task

Pelaku dari suatu aktifitas adalah seseorang yang menduduki peran tertentu. Jika suatu state berada pada peran tertentu, maka aktifitas yang dipicu oleh state tersebut akan menjadi task (tugas) peran tersebut. Jika seseorang yang berperan sebagai pejabat tersebut berhalangan, maka tugas yang dibebankan padanya akan dipindahkan ke pengguna yang ditugasi sebagai peran tersebut. Karenanya diperlukan suatu fitur yang dapat digunakan untuk melakukan setting tanggal mulai dan berakhirnya pendelegasian peran.



Agenda Kerja Terpadu

Bisa diurutkan berdasarkan

Klik untuk melakukan pekerjaan

Nomor Usulan	Nama Usulan	Unit Kerja	NIP	Nama	Tgl Masuk	#
Jenis Usulan: Kenaikan Fungsional						
Jenis Kerja: Buat Surat Pengantar Rekap Usul						
3/3/III/2009	Asisten Ahli Menjadi Lektor	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	132297166	Sarwosi,S.Kom	28/04/2009	Buat Surat Pengantar Rekap Usul
Jenis Usulan: Kenaikan Golongan						
Jenis Kerja: Buat Surat Pengantar						
02/01/I/2009	III/c Menjadi III/d	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	132206859	Ridho Bayu Aji,ST.,MT.	28/04/2009	Buat Surat Pengantar

Page 1 of 1 (6 items) [1] [2] [3] [4] [5] [6]

Pilih

Agenda kerja terpadu berisi daftar seluruh agenda pekerjaan yang harus dikerjakan per peran. Daftar pekerjaan ini didapatkan dari aktifitas yang dipicu oleh state yang ada pada peran tersebut. Agenda pekerjaan dapat diurutkan berdasarkan atribut yang ada. Untuk melaksanakan pekerjaan yang dimaksud, pengguna dapat menekan tombol yang sesuai.

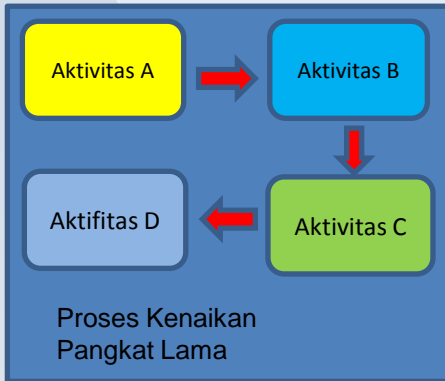


Perancangan Model Pendefinisian Alur Kerja

- ⦿ Alur kerja yang fleksibel
- ⦿ Pendefinisian alur kerja dapat dilakukan dengan mudah
- ⦿ Alur kerja dapat direvisi dengan mudah. Pemberlakuan alur kerja versi yang baru tidak akan mengganggu jalannya proses yang menggunakan alur kerja versi yang lama



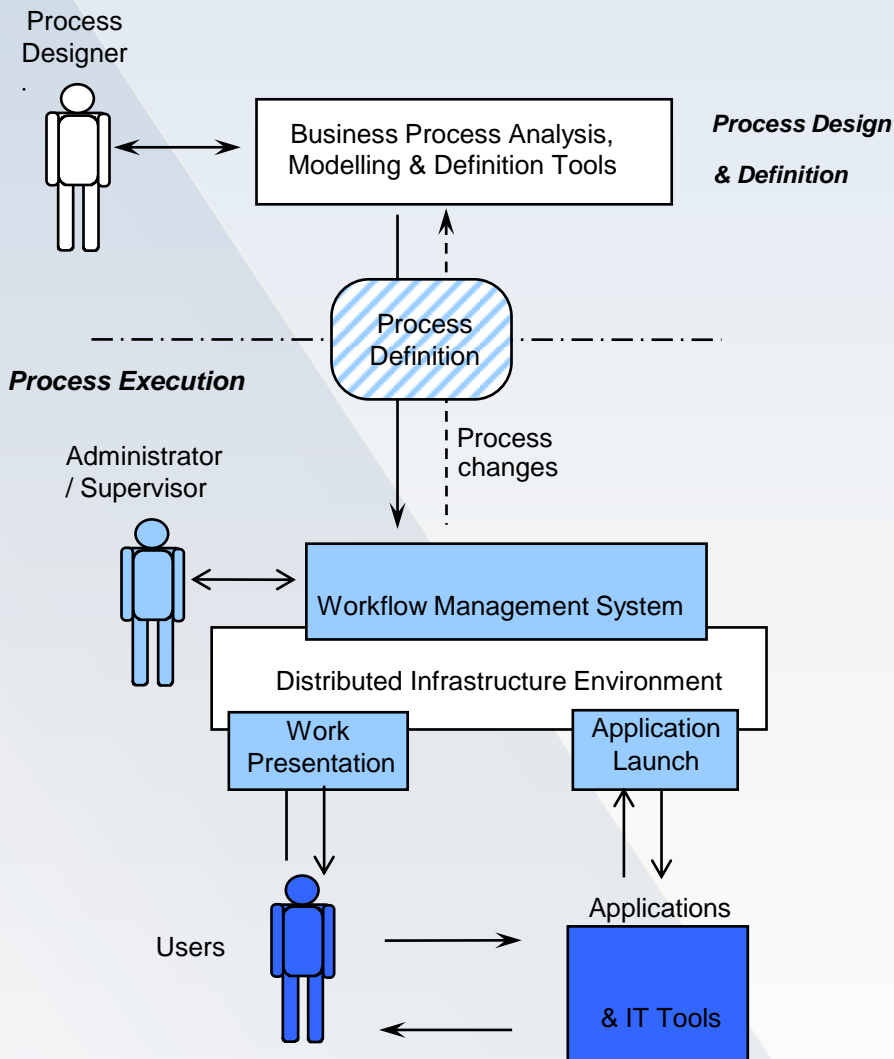
Alur Kerja yang Fleksibel



Perubahan organisasi ataupun proses bisnis merupakan hal yang wajar. Aplikasi e-Layanan yang bagus harus dapat beradaptasi dengan perubahan organisasi atau proses bisnis. Untuk mengakomodasi perubahan proses bisnis yang sangat mungkin terjadi dalam suatu organisasi, diperlukan rancangan alur kerja yang fleksibel. Alur kerja yang fleksibel akan membantu pemilik sistem dalam melakukan maintenance aplikasi. Jika terjadi perubahan proses bisnis, cukup dilakukan dengan mengubah alur kerja dan sedikit program di aplikasi. Aplikasi yang lama masih tetap dapat digunakan dan mudah disesuaikan dengan proses bisnis yang baru.



Hubungan Pendefinisian dan Pemberlakuan Alur Kerja





Pendefinisian Alur Kerja

- Alur kerja dirancang dan didefinisikan oleh *process designer* dengan melakukan analisis terhadap proses bisnis.
- Definisi alur kerja berupa dokumen berbasis xml yang disebut dengan xoml
- Untuk mempermudah pendefinisian alur kerja, perancang menggambarkan alur kerja dalam bentuk diagram menggunakan kaskas pemodelan dan pendefinisian alur kerja (*modelling & definition tools*).

Penggunaan kaskas bantu untuk menggambarkan alur kerja



Revisi Alur Kerja

- Revisi alur kerja dilakukan ketika terjadi perubahan proses bisnis.
- Untuk merevisi alur kerja, aplikasi harus dapat digunakan untuk mengeset masa berlaku alur kerja yang lama tanpa harus menghentikan jalannya alur kerja.
- Langkah untuk merevisi alur kerja:
 - Salin dan revisi alur kerja lama, simpan menjadi versi yang baru
 - Set tanggal aktivasi untuk alur kerja baru
 - Alur kerja lama otomatis menjadi non aktif

Definisi Workflow

	Nama	Deskripsi	Versi Mayor	Versi Minor	Enacted?	Changed by	Change Time
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	A221	Penetapan Kelulusan CPNS	1	0	✓	Christian	28-07-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C04	Kenaikan Pangkat Reguler	1	1	✓	supri	13-10-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C04	Kenaikan Pangkat Reguler	1	0	✓	supri	22-09-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C111	Kenaikan Pangkat Guru yang Bertugas di Sekolah Luar Biasa (KPKGSLB)	1	0	✓	workflow	11-05-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C210	Kenaikan Golongan dan Fungsional	1	2	✓	rizky	09-07-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C210	Kenaikan Golongan dan Fungsional	1	1	✓	rizky	01-07-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C210	Kenaikan Golongan dan Fungsional	1	0	✓	workflow	06-05-2010
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C211	Kenaikan Pangkat Dosen	1	5	✓	rizky	27-10-2009
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C212	PAK dan SK Jabatan	1	5	✓	rizky	27-10-2009
⊕ ⊖ ⊕ ⊗	C212	PAK dan SK Jabatan	2	3	✗	workflow	27-04-2010

Alur kerja versi 1.1.
aktif 01-07-2010

Alur kerja versi 1.2.
aktif 09-07-2010

Proses yang diproses sebelum tgl 09-07-2010 tetap aktif dengan menggunakan alur kerja versi 1.1.



Bagian III

Manajemen Pemantauan Alur Kerja



Pemetaan Kebutuhan Informasi terhadap Sumber Datanya

No.	Pemangku Kepentingan	Kebutuhan Informasi	Sumber Data
1	Penerima Layanan	Status kemajuan pelayanan	Progress alur kerja
		Estimasi waktu pelayanan	Rata-rata durasi tiap titik layanan
		Kekurangan-kekurangan yang harus dilengkapi	<i>Aplikasi</i>
		Produk	<i>Aplikasi</i>
2	Penyedia Layanan	Permintaan layanan / <i>task</i> yang masuk	Transaksi permintaan layanan
		Melakukan proses bisnis	Status alur kerja untuk tiap berkas (<i>instance</i> alur kerja)
		Sisa pekerjaan	Daftar pekerjaan yang belum dilakukan
		<i>Length of stay</i>	Rata-rata durasi tiap titik layanan
3	Manajemen	Kualitas layanan detail per unit	Agregasi <i>log</i> alur kerja per unit organisasi
		Penumpukan <i>task</i> / <i>bottleneck</i>	Jumlah berkas / <i>instance</i> pada state yang sama
4	Publik	Bagaimana memperoleh layanan	<i>Panduan / pedoman (aplikasi)</i>
		Kualitas layanan (global)	<i>Log</i> alur kerja
		Estimasi waktu rata-rata layanan	Rata-rata waktu yang dihabiskan
		Statistik layanan	<i>Log</i> alur kerja



Solusi Kebutuhan Informasi

No.	Pemangku Kepentingan	Kebutuhan Informasi	Fitur
1	Penerima Layanan	Status kemajuan pelayanan	Tracking
		Estimasi waktu pelayanan	Statistik <i>length of stay</i>
		Kekurangan-kekurangan yang harus dilengkapi	Laporan aplikasi / notifikasi
		Produk	Produk dalam format elektronik
2	Penyedia Layanan	Permintaan layanan / <i>task</i> yang masuk	Daftar pekerjaan <i>(to do list)</i>
		Melakukan proses bisnis	Pengendalian oleh komponen alur kerja <i>(workflow)</i>
		Sisa pekerjaan	Daftar pekerjaan <i>(to do list)</i>
		<i>Length of stay</i>	Statistik kualitas layanan
3	Manajemen	Kualitas layanan detail per unit	Drilldown kualitas layanan
		Penumpukan <i>task</i> / <i>bottleneck</i>	<i>Alert</i> alur kerja
4	Publik	Bagaimana memperoleh layanan	Dalam bentuk petunjuk teknis elektronik
		Kualitas layanan (global)	Statistik layanan yang komparabel
		Estimasi waktu rata-rata layanan	Statistik <i>length of stay</i>
		Statistik layanan	Laporan kinerja layanan.



Perumusan Parameter Pemantauan

Periodisasi

- ⦿ Pemantauan dilakukan dengan pengukuran,
- ⦿ Pengukuran diterapkan untuk lingkup periode tertentu,
- ⦿ Periodisasi ditentukan dari kebutuhan siklus pengendalian manajemennya.
 - ⦿ Contoh: Bila siklus dilakukan per minggu, periode pemantauan alur kerja juga mingguan.

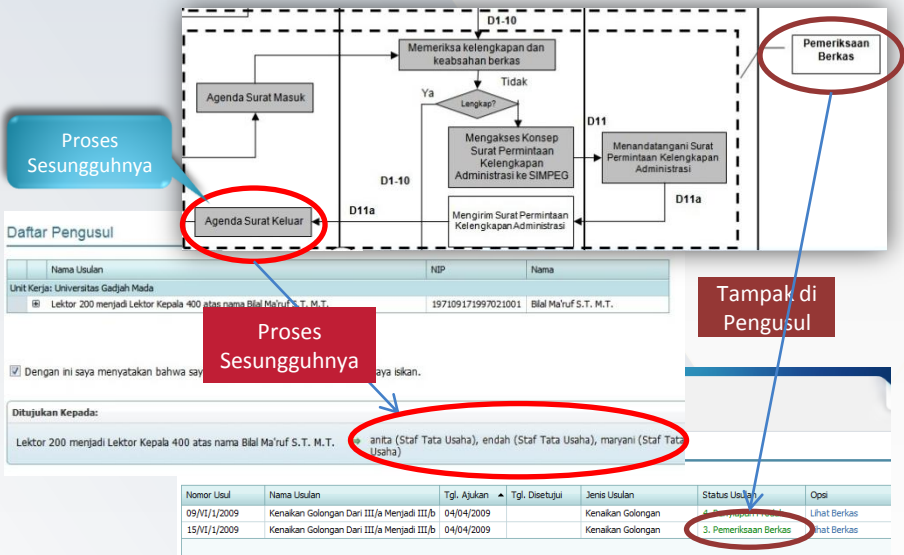
Fokus

- ⦿ Parameter pemantauan hendaknya berfokus pada tindak lanjutnya,
- ⦿ Informasi yang bisa ditindaklanjuti dengan langkah korektif lebih penting dari keakuratan,
- ⦿ Perhitungan dilakukan dalam lingkup wewenang dan/atau tanggungjawab seseorang atau suatu unit organisasi.



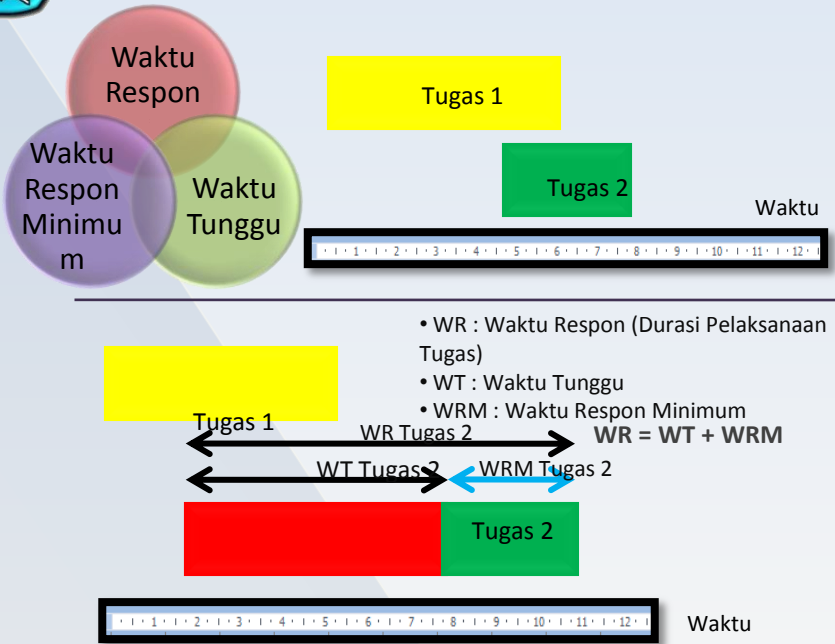
Transparansi Informasi bagi Penerima Layanan Versus Privasi bagi Penyedia Layanan

- ◉ Ada kontradiksi antara kebutuhan transparansi informasi bagi penerima layanan dengan privasi penyedia layanan yang menyebabkan perlu adanya agregasi dalam pemberian update status.
- ◉ (+) Penerima layanan akan puas apabila dapat mengetahui semua hal tentang kemajuan permintaannya
- ◉ (-) Orang yang mengetahui informasi lebih dari yang dibutuhkan cenderung untuk menyalahgunakannya ☹ berpotensi menjadi penyebab kontra produktif penyedia layanan





Kebutuhan Variabel Primitif



Pengukuran alur kerja dilakukan berdasarkan perhitungan ketiga variabel primitif. Hasil perhitungan ini selanjutnya digunakan untuk menyediakan informasi bagi *stakeholder*.

Kebutuhan variabel primitif tersebut terdiri dari waktu tunggu (delay time), waktu respon minimum (minimum response time) dan waktu respon (response time). Pada gambar dicontohkan ketika terdapat dua tugas, yaitu tugas 1 dan tugas 2. Tugas 1 datang lebih awal sedangkan tugas 2 datang setelah kedatangan tugas 1 namun sebelum tugas 1 terselesaikan. Waktu tunggu tugas 2 dihitung dari waktu kedatangan tugas 2 hingga waktu tugas 2 mulai dikerjakan. Waktu respon untuk tugas 2 dihitung berdasarkan durasi pelaksanaan tugas tersebut. Sedangkan waktu respon minimum untuk tugas 2 dihitung dengan menjumlahkan antara waktu respon dengan waktu tunggu pada tugas 2 tersebut.



Unsur yang dipantau

- ⦿ Pelacakan berkas usul
- ⦿ Status workload tiap jabatan
- ⦿ Waktu respon setiap usulan
- ⦿ Waktu tunggu setiap usulan
- ⦿ Waktu respon minimum
- ⦿ Waktu respon tiap tahap usulan
- ⦿ Waktu Respon Tiap Proses pada Tahap Usulan
- ⦿ Waktu Respon Penyedia Layanan pada Proses dalam Tahap Usulan
- ⦿ Rekapitulasi Waktu Respon Usulan yang Dilakukan Penyedia Layanan



Rancangan Grafis Pelacakan Berkas Usul

Daftar Berkas Usul

Nomor Usul	Nama Usulan	Tgl. Ajukan	Tgl. Disetujui	Jenis Usulan	Status Usulan	Opsi
09/VI/1/2009	Kenaikan Golongan Dari III/a Menjadi III/b	04/04/2009		Kenaikan Golongan	4. Penyiapan Produk	Lihat Berkas
15/VI/1/2009	Kenaikan Golongan Dari III/a Menjadi III/b	04/04/2009		Kenaikan Golongan	3. Pemeriksaan Berkas	Lihat Berkas

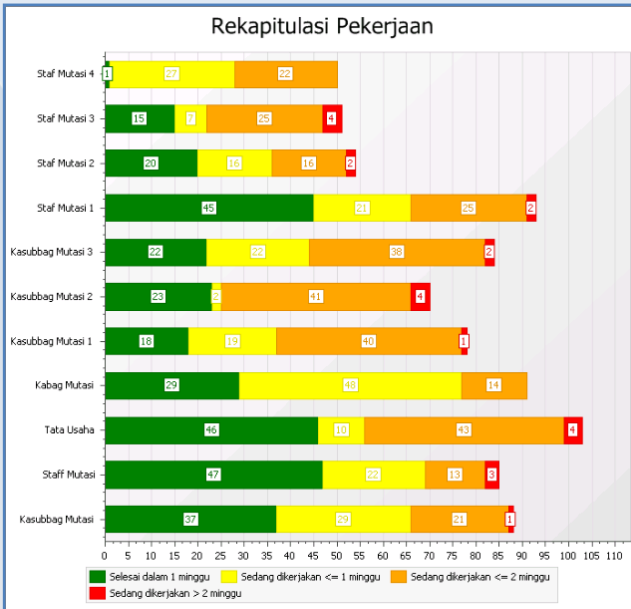
Status Usulan

Dengan adanya tampilan grafis untuk memantau status, pelacakan berkas usul yang masuk dapat dilakukan.

Pada contoh tersebut terdapat dua berkas usul yang masuk. Tiap usulan dicamtumkan atribut-atributnya yang berupa nomor usul, nama usulan, tanggal pengajuan, tanggal disetujui, jenis usulan, status usulan dan berkas yang dikirimkan oleh penerima layanan. Melalui fitur ini, penerima layanan dapat memantau status berkas usulan dengan mudah.



Rancangan Grafis Status Workload Tiap Jabatan

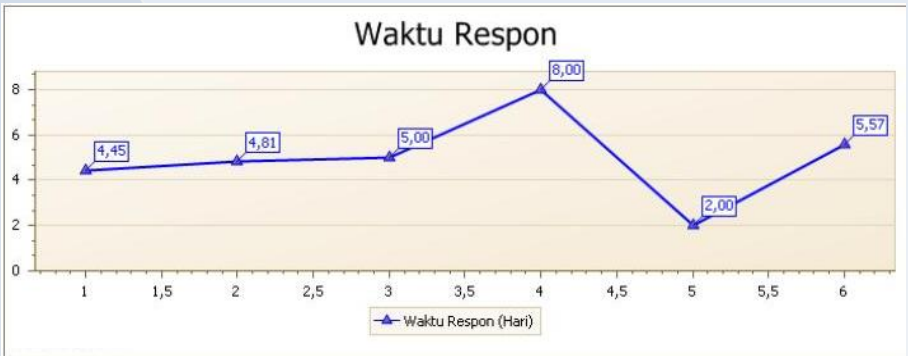


Rekapitulasi status workload tiap jabatan mencerminkan kinerja pada satu jenis pekerjaan dalam satu sistem. Status workload menggambarkan beban kerja dan kemampuan penyedia layanan untuk menyelesaikan jenis pekerjaan tersebut dalam jangka waktu tertentu.

Grafik di atas memperlihatkan rekapitulasi pekerjaan tiap pemberi layanan pada proses mutasi. Berdasarkan grafik itu, diketahui bahwa pada periode tertentu kasubbag mutasi telah menyelesaikan 37 berkas dalam waktu 1 minggu (area berwarna hijau), 29 berkas yang sedang dikerjakan dalam <= 1 minggu (area berwarna kuning), 21 berkas yang sedang dikerjakan <= 2 minggu (area berwarna oranye) dan 1 berkas yang sedang dikerjakan dalam >2 minggu (area berwarna merah).



Rancangan Grafis Waktu Respon Setiap Usulan



Rata-rata : 4,97 Hari
Maksimum : 8,00 Hari
Minimum : 2,00 Hari

Untuk mengakomodasi kebutuhan informasi berupa waktu respon setiap usulan yang diperlukan oleh kegiatan pemantauan dalam suatu periode tertentu, diberikan suatu grafik dengan sumbu x merupakan layanan yang diusulkan dan sumbu y merupakan waktu respon yang diperlukan untuk menyelesaikan usulan tersebut.

Pada contoh grafik di atas diperlihatkan bahwa dalam suatu periode terdapat waktu respon usulan pertama selama 4,45 hari, 4,81 hari untuk usulan kedua, 5 hari untuk usulan ketiga, 8 hari untuk usulan keempat, 2 hari untuk usulan kelima dan 5,57 hari untuk usulan keenam. Berdasarkan informasi tersebut diketahui bahwa untuk periode tertentu, suatu usulan mempunyai waktu respon rata-rata selama 4,97 hari, waktu respon maksimum selama 8 hari dan waktu respon minimum selama 2 hari.



Rancangan Grafis Waktu Tunggu Setiap Usulan



Rata-rata	: 11,00 Jam
Maksimum	: 30,50 Jam
Minimum	: 0,03 Jam

Untuk mengakomodasi kebutuhan informasi berupa waktu tunggu (*delay time*) setiap usulan yang diperlukan oleh kegiatan pemantauan dalam suatu periode tertentu, diberikan suatu grafik dengan sumbu x merupakan layanan yang diusulkan dan sumbu y merupakan waktu tunggu yang diperlukan untuk menyelesaikan usulan tersebut.

Pada contoh grafik di atas diperlihatkan bahwa dalam suatu periode terdapat waktu tunggu untuk usulan pertama selama 17,34 jam, 30,5 jam untuk usulan kedua, 0,03 jam untuk usulan ketiga, 19,78 jam untuk usulan keempat, 0,06 jam untuk usulan kelima, 20,06 jam untuk usulan keenam, 0,05 jam untuk usulan ketujuh dan 0,14 jam untuk usulan kedelapan. Berdasarkan informasi tersebut didapatkan bahwa pada periode tertentu, rata-rata waktu tunggu selama 11 jam, waktu tunggu maksimum selama 30,5 jam dan waktu tunggu minimum selama 0,03 jam.



Rancangan Grafis Waktu Respon Minimum

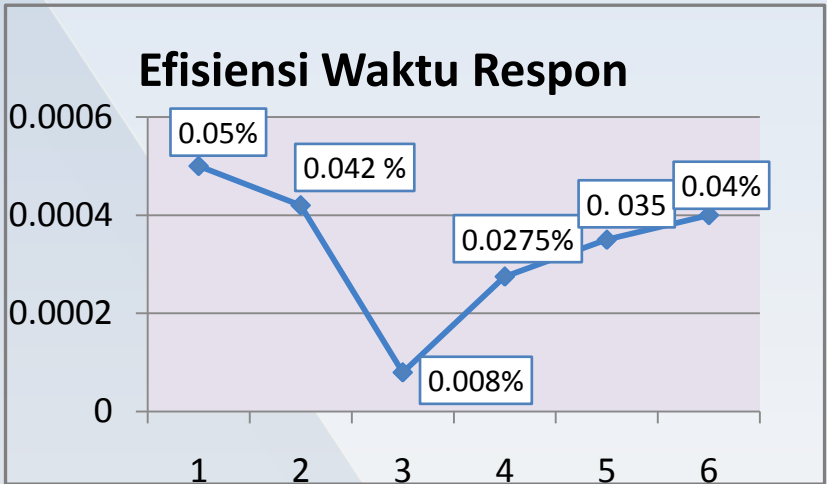


Untuk mengakomodasi kebutuhan informasi berupa waktu respon minimum (*minimum response time*) setiap usulan yang diperlukan oleh kegiatan pemantauan dalam suatu periode tertentu, diberikan suatu grafik dengan sumbu x merupakan layanan yang diusulkan dan sumbu y merupakan waktu respon minimum yang diperlukan untuk menyelesaikan usulan tersebut.

Pada contoh grafik di atas diperlihatkan bahwa dalam suatu periode terdapat waktu respon minimum untuk usulan pertama selama 0.05 jam, 0.05 jam untuk usulan kedua, 0.01 jam untuk usulan ketiga, 0.05 jam untuk usulan keempat, 0.02 jam untuk usulan kelima, 0.05 jam untuk usulan keenam, 0 jam untuk usulan ketujuh dan 0.11 untuk usulan kedelapan.



Rancangan Grafis Efisiensi Response Time



Untuk mengakomodasi pemantauan terhadap durasi penyelesaian proses, diberikan suatu rancangan grafis yang memberikan informasi mengenai efisiensi penyelesaian suatu proses. Efisiensi waktu respon dihitung berdasarkan perbandingan antara waktu respon suatu proses dengan waktu respon standard yang ditetapkan untuk proses tersebut. Sumbu x merupakan layanan yang diusulkan dan sumbu y merupakan nilai efisiensi dalam penyelesaian usulan tersebut.

Pada contoh grafik di atas diperlihatkan bahwa dalam suatu periode terdapat 6 (delapan) usulan. Efisiensi waktu respon untuk usulan pertama sebesar 0,05 %, 0.04 % untuk usulan kedua, 0.01 % untuk usulan ketiga, 0.03 % untuk usulan keempat, 0.04 % untuk usulan kelima dan 0.04 % untuk usulan keenam.

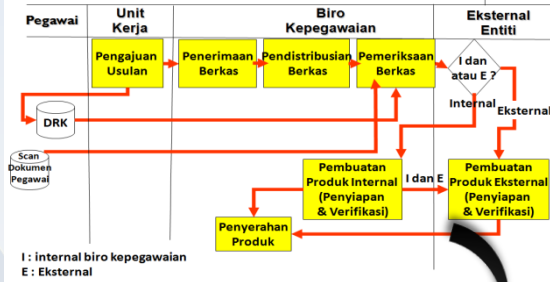


Rancangan Grafis Waktu Respon Tiap Tahap Usulan

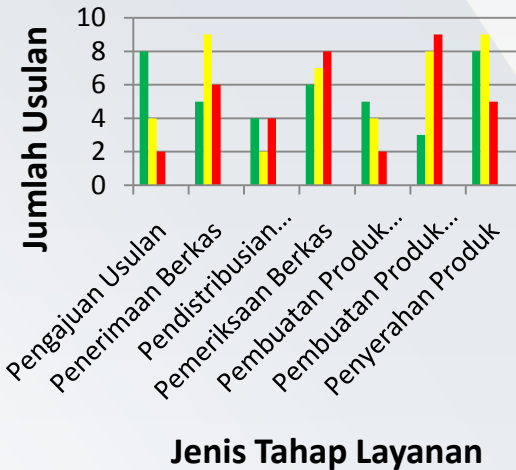
Waktu Standard = Waktu rata-rata Penyelesaian pekerjaan + waktu deviasi

Waktu Deviasi = simpangan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Nilai waktu deviasi ditetapkan oleh pihak manajemen



Waktu Respon untuk Tiap Tahap dalam Usulan Kenaikan Pangkat



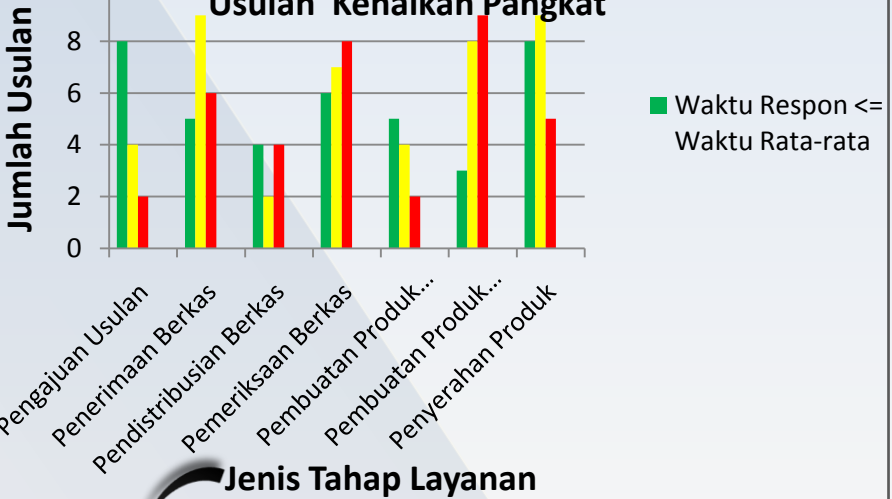
■ Waktu Respon <= Waktu Rata-rata



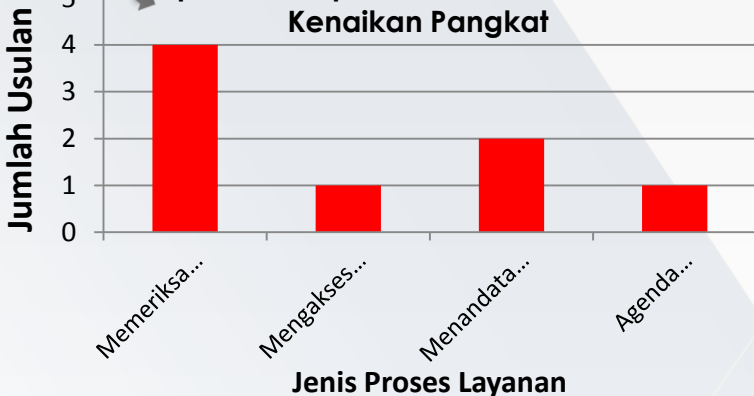
Rancangan Grafis Waktu Respon Tiap Proses pada Tahap Usulan

Waktu Respon untuk Tiap Tahap dalam

Usulan Kenaikan Pangkat

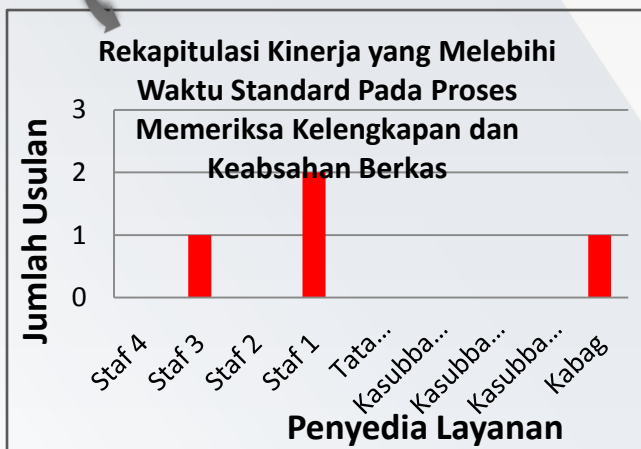
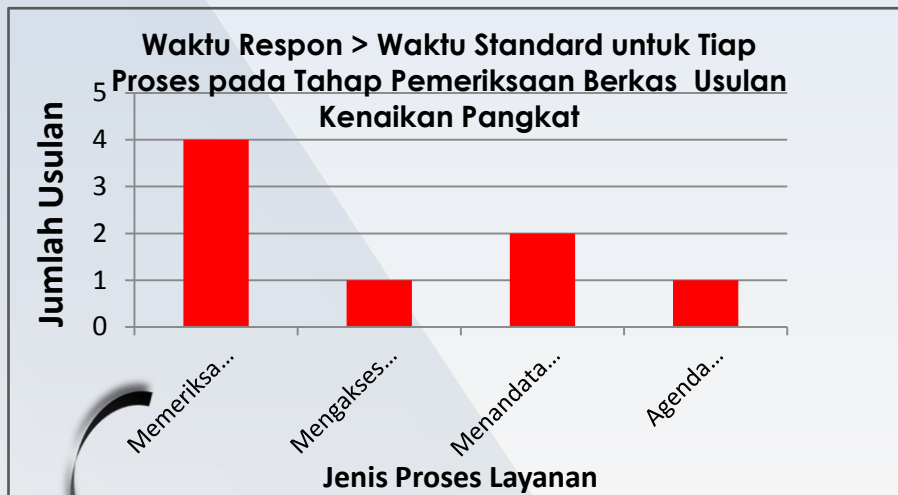


Waktu Respon $>$ Waktu Standard untuk Tiap Proses pada Tahap Pemeriksaan Berkas Usulan Kenaikan Pangkat



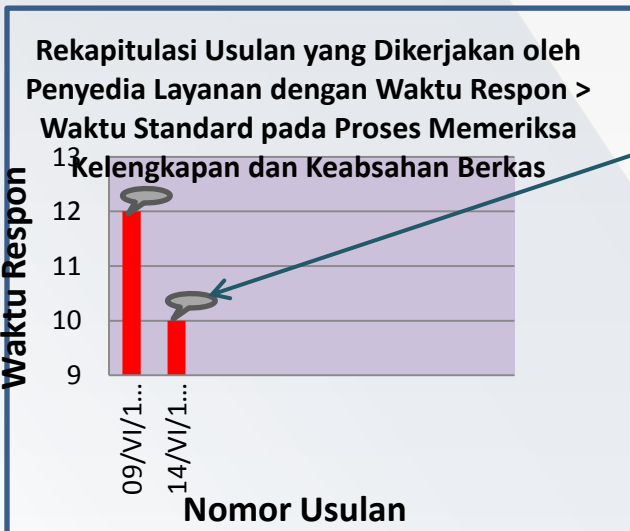
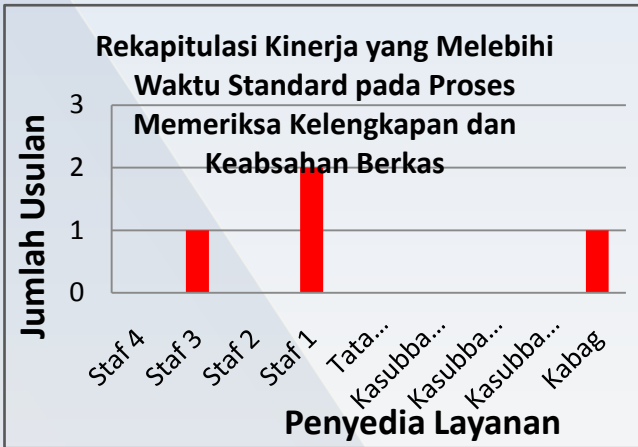


Rancangan Grafis Waktu Respon Penyedia Layanan pada Proses dalam Tahap Usulan





Rancangan Grafis Rekapitulasi Waktu Respon Usulan yang Dilakukan Penyedia Layanan



Komentar yang diberikan oleh penyedia layanan tentang pekerjaan yang belum ia selesaikan



Terima Kasih