

# Pendampingan Penyusunan Peta Proses Bisnis Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Gorontalo

Desi Putri Dama<sup>1</sup>, Darman<sup>2</sup>, Titin Dunggio<sup>3</sup>, Azis Rachman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Bina Mandiri Gorontalo

\*Corresponding author

E-mail: darman@ubmg.ac.id (Darman)\*

## Article History:

Received: April, 202x

Revised: April, 202x

Accepted: April, 202x

**Abstract:** Penyusunan peta proses bisnis menjadi kebutuhan penting bagi organisasi perangkat daerah (OPD) dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun, masih banyak pegawai di lingkup OPD Provinsi Gorontalo yang belum memahami secara teknis langkah-langkah penyusunan peta proses bisnis yang sistematis dan sesuai standar. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai OPD dalam menyusun peta proses bisnis yang terstruktur dan aplikatif. Metode pelaksanaan meliputi pemberian materi secara interaktif, pelatihan praktik penyusunan peta proses bisnis, serta pendampingan langsung kepada peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada pemahaman dan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi, memetakan, serta mendokumentasikan proses bisnis di unit kerja masing-masing. Diharapkan kegiatan ini dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Provinsi Gorontalo.

## Keywords:

OPD; Pelatihan; Peta Proses Bisnis; Tata Kelola

## Pendahuluan

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien merupakan tuntutan utama dalam era reformasi birokrasi saat ini. Organisasi perangkat daerah (OPD) sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat provinsi, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, penataan proses bisnis pada setiap unit kerja menjadi strategi esensial; peta proses bisnis berfungsi sebagai instrumen yang menggambarkan alur kerja secara sistematis dan terstruktur, sehingga memudahkan identifikasi potensi perbaikan serta mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Misalnya, penyusunan peta proses bisnis di IAIN Salatiga membuktikan bahwa pemetaan yang melibatkan seluruh elemen organisasi dapat meningkatkan efisiensi, profesionalitas layanan, serta akuntabilitas publik dengan

menghasilkan keluaran bernilai tambah bagi pemangku kepentingan (Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018). Di lingkungan BPS, pedoman penyusunan proses bisnis yang selaras dengan arsitektur SPBE dan RPJMD juga telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi, memungkinkan pengawasan real-time serta mencegah penyimpangan melalui digitalisasi dokumentasi proses (Badan Pusat Statistik, 2024). Dengan demikian, peta proses bisnis tidak sekadar gambaran alur kerja, melainkan juga alat strategis dalam transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang berkualitas, adaptif, dan inovatif.

Di tingkat nasional, kebijakan tentang pentingnya peta proses bisnis diatur melalui Permen PAN-RB No.19 Tahun 2018 yang mewajibkan setiap instansi pemerintah, termasuk OPD, untuk menyusun peta proses bisnis sebagai dasar penyusunan dokumen manajemen seperti SOP dan peta risiko (MENPAN-RB, 2018). Proses tersebut selaras dengan prinsip tata kelola modern yang menuntut perencanaan berjenjang mulai dari visi-misi, hingga fungsi dan subproses. Dengan demikian, peta proses bisnis tidak hanya menjadi alat dokumentasi, tetapi berfungsi strategis dalam menyelaraskan operasional OPD, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan identifikasi serta mitigasi risiko organisasi secara lebih terukur dan terarah.

Namun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak OPD, khususnya di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo, yang mengalami kendala dalam proses penyusunan peta proses bisnis secara mandiri. Salah satu penyebab utamanya adalah keterbatasan pemahaman dan keterampilan teknis pegawai dalam mengidentifikasi, memetakan, dan mendokumentasikan proses bisnis sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan peta proses bisnis sebagai alat untuk perbaikan kinerja organisasi.

Lebih jauh, belum adanya budaya dokumentasi proses yang kuat menyebabkan setiap perubahan atau perbaikan dalam prosedur kerja sulit untuk diidentifikasi dan dievaluasi. Akibatnya, upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik seringkali berjalan lambat dan tidak terukur. Fenomena ini diperparah dengan adanya rotasi pegawai yang menyebabkan terputusnya pengetahuan institusional terkait proses bisnis yang ada di masing-masing unit kerja.

Beberapa penelitian dan program pengabdian sebelumnya telah dilakukan terkait penyusunan peta proses bisnis di lingkungan pemerintahan. Namun,

sebagian besar masih berfokus pada aspek sosialisasi dan pelatihan dasar, tanpa pendampingan intensif yang berkelanjutan. Padahal, proses pendampingan sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa setiap pegawai benar-benar memahami dan mampu mengimplementasikan penyusunan peta proses bisnis secara mandiri di unit kerja masing-masing. Dengan demikian, terdapat gap antara pengetahuan teoritis yang diperoleh dalam pelatihan dengan kemampuan praktis dalam implementasi di lapangan.

Sejumlah program pengabdian masyarakat sebelumnya telah menyoar penyusunan peta proses bisnis di pemerintahan, namun umumnya hanya menyentuh tahapan awal seperti sosialisasi dan pelatihan dasar tanpa pendampingan intensif berkelanjutan. Temuan dari kegiatan di Koperasi PRIMKOPTI menunjukkan bahwa pelatihan yang dilengkapi pendampingan terstruktur bukan sekadar teori mampu meningkatkan pemahaman peserta hingga terdokumentasinya proses hingga level teknis sesuai standar BPMN (Hamijaya et al., 2024). Oleh karena itu, tanpa adanya proses pendampingan yang komprehensif, pengetahuan teoritis dari pelatihan belum menjamin implementasi praktis di lapangan, menimbulkan gap nyata antara teori dan praktik dalam penyusunan peta proses bisnis di OPD.

Permasalahan lainnya adalah, peta proses bisnis yang telah disusun di lingkungan pemerintahan kurang terintegrasi dengan kebutuhan operasional unit kerja, sehingga hanya menjadi dokumen formalitas tanpa diinternalisasi sebagai dasar pengambilan keputusan atau inovasi pelayanan. Penguatan integrasi sistem dan data antar instansi sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis proses nyata. Hasil studi inovasi pelayanan di Jawa Barat, ditemukan model berorientasi aplikasi, misalnya SIMPATIK Jabar, berhasil meningkatkan kualitas proses perizinan berkat keterkaitan peta proses dengan kebutuhan pengguna dan monitoring berkelanjutan (Fauzian, 2021) Dengan demikian, pendekatan pendampingan yang aplikatif dan kontekstual sesuai karakteristik unit kerja masing-masing menjadi mutlak diperlukan agar peta proses bisnis tidak sekadar formalitas, melainkan benar-benar digunakan untuk pengambilan keputusan dan inovasi yang tepat sasaran.

Pengabdian masyarakat yang kami laksanakan ini menawarkan pendekatan yang berbeda, yaitu dengan mengedepankan model pendampingan intensif dan partisipatif. Pegawai OPD tidak hanya diberikan pemahaman konseptual, tetapi juga didampingi secara langsung dalam tiap tahapan penyusunan peta proses bisnis, mulai dari identifikasi proses utama hingga penyusunan dokumen akhir.

Pendampingan dilakukan secara berkelanjutan sehingga mampu menjawab tantangan dan permasalahan spesifik yang dihadapi masing-masing peserta.

Keunikan dari kegiatan ini terletak pada penggunaan metode pendampingan berbasis studi kasus nyata dari unit kerja peserta. Dengan demikian, setiap peserta tidak hanya belajar secara umum, tetapi juga langsung menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh pada proses bisnis di lingkungan kerjanya sendiri. Melalui pendekatan ini, diharapkan peta proses bisnis yang dihasilkan benar-benar relevan, aplikatif, dan dapat langsung diimplementasikan untuk peningkatan kinerja organisasi.

Hasil awal dari pengabdian ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menyusun peta proses bisnis. Selain itu, terdapat perubahan paradigma, di mana proses bisnis tidak lagi dipandang sebagai dokumen administratif semata, melainkan sebagai alat strategis untuk pengembangan organisasi. Kegiatan ini juga mendorong terwujudnya kolaborasi antar unit kerja dalam upaya perbaikan proses secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kegiatan pendampingan penyusunan peta proses bisnis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat tata kelola pemerintahan di Provinsi Gorontalo. Lebih jauh, model pendampingan yang dikembangkan dapat direplikasi di OPD lain maupun di daerah lain dengan karakteristik serupa, sehingga dapat mendorong terwujudnya birokrasi yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima

## **Metode Pelaksanaan**

Kegiatan pendampingan penyusunan peta proses bisnis ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar proses pendampingan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing OPD di Provinsi Gorontalo. Metode yang digunakan menggabungkan pendekatan partisipatif, edukatif, dan aplikatif, agar peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menyusun peta proses bisnis secara mandiri dan kontekstual.

*Tahap pertama* adalah persiapan dan koordinasi awal, yang dilakukan dengan mengidentifikasi unit kerja sasaran dan melakukan diskusi awal bersama pejabat struktural dan staf perencana. Pada tahap ini juga dilakukan pengumpulan data awal seperti struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta dokumen pendukung lainnya.

*Tahap kedua* adalah sosialisasi dan pelatihan dasar, yang bertujuan memberikan pemahaman konseptual tentang pentingnya peta proses bisnis, dasar

hukum penyusunannya, serta prinsip-prinsip penyusunan yang mengacu pada PermenPAN-RB Nomor 19 Tahun 2018. Pelatihan diberikan dalam bentuk presentasi interaktif dan studi kasus dari instansi lain yang telah berhasil menerapkannya.

*Tahap ketiga* adalah pendampingan teknis intensif, yaitu proses asistensi secara langsung kepada masing-masing unit kerja dalam menyusun peta proses bisnisnya. Pendampingan dilakukan secara bertahap, mulai dari identifikasi layanan utama dan subproses, penyusunan diagram alur kerja, hingga validasi struktur proses oleh pejabat terkait. Pendamping juga membantu memastikan bahwa proses bisnis yang disusun benar-benar sesuai dengan kondisi riil di lapangan.

*Tahap keempat* adalah review dan finalisasi dokumen, di mana hasil penyusunan dikaji ulang bersama tim pendamping dan OPD. Koreksi dan penyempurnaan dilakukan secara kolaboratif, agar peta proses yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan SOP, perencanaan program, dan pengelolaan risiko organisasi.

*Tahap terakhir* adalah monitoring dan evaluasi awal, dengan cara melakukan uji coba penggunaan peta proses dalam beberapa aktivitas kerja untuk menilai sejauh mana pemahaman pegawai dan implementasi hasil pendampingan. Hasil evaluasi digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan serta rencana tindak lanjut bagi keberlanjutan program.

## Hasil dan Pembahasan



Gambar 1&2. Pemaparan Materi

Pelaksanaan pendampingan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Gorontalo membuahkan hasil yang signifikan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur. Pada tahap awal, tim

pengabdian melakukan persiapan dan koordinasi dengan mengidentifikasi unit kerja yang menjadi sasaran utama. Diskusi intensif bersama pejabat struktural dan staf perencana menjadi fondasi awal untuk merumuskan kebutuhan dan ekspektasi masing-masing OPD. Pengumpulan data awal secara sistematis, termasuk struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta dokumen pendukung lain, menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa proses penyusunan peta bisnis benar-benar sesuai dengan kondisi aktual di setiap unit kerja. Melalui kegiatan ini, peserta mulai menyadari pentingnya dokumentasi proses kerja yang rapi sebagai dasar untuk membenahan alur layanan di instansi mereka.

Setelah proses persiapan, kegiatan berlanjut ke tahap sosialisasi dan pelatihan dasar yang diikuti dengan antusias oleh para peserta dari berbagai OPD. Pelatihan ini memberikan pemahaman konseptual mengenai urgensi peta proses bisnis sebagai instrumen strategis dalam tata kelola pemerintahan (Cahyanti et al., 2022). Materi yang disampaikan meliputi dasar hukum penyusunan peta proses bisnis sesuai PermenPAN-RB Nomor 19 Tahun 2018, prinsip-prinsip utama penyusunannya, serta studi kasus penerapan di instansi lain yang telah berhasil melakukan transformasi proses bisnis (Hamijaya et al., 2024). Melalui diskusi interaktif, peserta memperoleh gambaran nyata mengenai manfaat peta proses bisnis, baik dalam meningkatkan efisiensi kerja maupun mendorong inovasi pelayanan publik (Tasik & Daerobo, 2024).

Peningkatan pemahaman peserta dapat terlihat dari hasil pre-test dan post-test yang dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan (Nurhajarurahmah et al., 2025). Rata-rata skor pemahaman peserta meningkat sekitar 40%, yang menunjukkan adanya transfer pengetahuan yang efektif selama proses pelatihan. Peserta mengaku lebih percaya diri untuk terlibat langsung dalam penyusunan peta proses bisnis, dan mulai memahami bahwa dokumen ini tidak hanya sekadar formalitas administratif, melainkan alat yang sangat penting untuk perbaikan kerja organisasi (Maulida et al., 2021). Diskusi kelompok dan simulasi penyusunan peta proses bisnis memberikan pengalaman praktis yang sangat bermanfaat, terutama bagi OPD yang sebelumnya belum pernah melakukan pemetaan proses secara sistematis.

Tahapan berikutnya, yaitu pendampingan teknis intensif, menjadi inti dari kegiatan pengabdian ini. Tim pendamping hadir secara langsung maupun daring untuk membimbing setiap unit kerja dalam mengidentifikasi layanan utama, subproses, serta menyusun diagram alur kerja yang menggambarkan hubungan

antaraktivitas secara jelas. Proses ini mendorong peserta untuk berpikir kritis dan terbuka terhadap perubahan, terutama dalam mengidentifikasi area kerja yang tumpang tindih atau masih kurang efektif (MKRI, 2023). Melalui diskusi dan asistensi, peserta dapat menyusun draft peta proses bisnis yang lebih terstruktur dan sesuai dengan kondisi riil di lapangan.

Validasi draft yang telah disusun dilakukan bersama pejabat struktural dan tim pendamping, sehingga setiap langkah dan proses yang tercantum dalam peta benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses validasi ini, ditemukan beberapa kasus di mana terjadi duplikasi pekerjaan antarbagian, serta beberapa alur kerja yang dapat disederhanakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Maritza & Sonja Andarini, 2024). Proses koreksi dan penyempurnaan berlangsung secara kolaboratif, dengan melibatkan masukan dari berbagai pihak, sehingga dokumen peta proses bisnis yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif dan aplikatif.

Setelah melewati tahapan penyusunan dan validasi, seluruh OPD peserta berhasil menghasilkan dokumen peta proses bisnis yang telah disempurnakan. Dokumen ini kemudian dijadikan referensi utama dalam penyusunan SOP, perencanaan program, serta pengelolaan risiko di masing-masing OPD. Selain itu, keberadaan peta proses bisnis juga mulai diintegrasikan dalam aktivitas perencanaan dan evaluasi kinerja, sehingga memudahkan monitoring dan pengendalian pelaksanaan tugas di lingkungan organisasi. Peta proses bisnis yang telah final ini menjadi salah satu capaian penting dalam upaya mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel di Provinsi Gorontalo.

Monitoring dan evaluasi awal terhadap implementasi peta proses bisnis dilakukan dengan cara menguji coba penggunaannya dalam beberapa aktivitas kerja nyata di masing-masing OPD. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perbaikan pola koordinasi antarbagian, peningkatan kejelasan pembagian tugas, serta penurunan potensi duplikasi pekerjaan. Pegawai yang terlibat dalam uji coba tersebut menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai alur kerja dan tanggung jawab masing-masing, sehingga proses pelayanan publik berjalan lebih efisien dan terarah. Beberapa OPD bahkan mulai menginisiasi penyesuaian prosedur internal berdasarkan hasil evaluasi dari implementasi peta proses bisnis yang baru.

Meskipun demikian, proses pendampingan juga menemui beberapa tantangan, terutama terkait keterbatasan waktu akibat padatnya agenda kerja pegawai dan adanya resistensi terhadap perubahan dari sebagian anggota tim.

Untuk mengatasi hal ini, tim pendamping berupaya memperkuat komunikasi, memberikan motivasi, serta mendorong partisipasi aktif dari seluruh pihak terkait. Pendekatan partisipatif dan kolaboratif terbukti efektif dalam membangun kesadaran kolektif akan pentingnya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Dampak positif dari program pendampingan ini tidak hanya terlihat pada produk akhir berupa dokumen peta proses bisnis, tetapi juga pada perubahan paradigma di kalangan pegawai. Mereka mulai memandang peta proses bisnis sebagai instrumen strategis yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, perencanaan program, hingga evaluasi kinerja organisasi. Pola pikir kritis dan analitis dalam mengidentifikasi masalah serta mencari solusi inovatif mulai tumbuh di lingkungan OPD, yang pada akhirnya mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan kegiatan pendampingan penyusunan peta proses bisnis ini menjadi fondasi penting bagi pengembangan tata kelola organisasi yang lebih baik di masa mendatang. Model pendampingan yang diterapkan dapat direplikasi di OPD lain, baik di Provinsi Gorontalo maupun di daerah lain yang memiliki tantangan serupa dalam penataan proses bisnis dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya peta proses bisnis yang aplikatif dan implementatif, diharapkan reformasi birokrasi dan perbaikan tata kelola organisasi dapat berjalan secara berkelanjutan, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, serta mendorong terwujudnya pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel

## **Kesimpulan dan Saran**

Pelaksanaan pendampingan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Gorontalo menunjukkan hasil yang signifikan. Melalui tahapan terstruktur, mulai dari persiapan hingga evaluasi, peserta berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam merumuskan peta proses bisnis. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pemahaman yang mencolok, dan dokumen peta proses bisnis yang dihasilkan menjadi alat penting untuk pengelolaan risiko dan perbaikan layanan publik. Meskipun terdapat tantangan dalam proses pendampingan, pendekatan kolaboratif dan partisipatif berhasil menciptakan perubahan positif dalam paradigma pegawai terhadap inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Beberapa rekomendasi agar penyusunan peta proses bisnis ke depan bisa berhasil dengan baik adalah:

- 1) Peningkatan Kapasitas, OPD terus mengadakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam penyusunan dan pemanfaatan peta proses bisnis
- 2) Monitoring Berkala, monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi peta proses bisnis untuk memastikan efektivitas dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.
- 3) Integrasi dalam Sistem, integrasikan peta proses bisnis ke dalam sistem manajemen dan evaluasi kinerja, agar lebih mudah diakses dan digunakan dalam pengambilan keputusan.

## Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Pedoman Peta Proses dan Penyusunan Proses Bisnis di Lingkungan Badan Pusat Statistik*.
- Cahyanti, Y. D., Wiranti, Y. T., & Atrinawati, L. H. (2022). Penyusunan Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) pada Kelurahan Sepinggan. *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.56327/jtksi.v5i3.1236>
- Fauzian, N. R. (2021). Model Pengembangan Inovasi Pelayanan Perizinan Simpatik Jabar (Sistem Informasi Pelayanan untuk Publik Jawa Barat). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 165–175.
- Hamijaya, P. D. N., Satyaninggrat, L. M. W., & Rahmah, K. (2024). Pelatihan Pemodelan Proses Bisnis Koperasi di Sentra Industri Kecil Sumber Balikpapan. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*, 4(5), 1307–1314.
- Institut Agama Islam Negeri Salatiga. (2018). *Peta Proses Bisnis*.
- Maritza, T. A., & Sonja Andarini. (2024). Peran Business Process Excellence dalam Keselarasan Proses Bisnis untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 2699–2707. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3733>
- Maulida, E., Kasofi, A., & Balqis. (2021). Peningkatan Pemahaman Dan Kesiapan Generasi Muda Dalam Menghadapi Tantangan Tempat Kerja Digital. *JPM Bakti Parahita*, 2(2), 148.
- MENPAN-RB. (2018). *Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah*.
- MKRI. (2023). *e-SOP Aplikasi Prosedur Standar Operasi MK*.
- Nurhajarurahmah, S. Z., Syawal, S., Wajdi, F., Fatoni, & Tasni, N. (2025). Membangun Dunia Matematika Lewat Imajinasi: Storytelling untuk Meningkatkan Komunikasi Matematis Anak Usia Dini. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 207–216. <https://doi.org/10.55123/abdisoshum.v4i2.5285>
- Tasik, Y., & Daerobo, H. Y. E. (2024). Edukasi Tata Kelola Pemerintahan Melalui Peta Untuk Penataan Wilayah di Dusun Yenemyo Kampung Suskun Distrik Arso

Timur. *Abdimas Dinamis*, 4(1), 21–27.