

PROPOSAL PROYEK AKHIR OTOMATISASI PROSES BISNIS PADA SISTEM INFORMASI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

*Studi kasus Dinas Perhubungan Komunikasi dan
Informatika Kota Bontang*



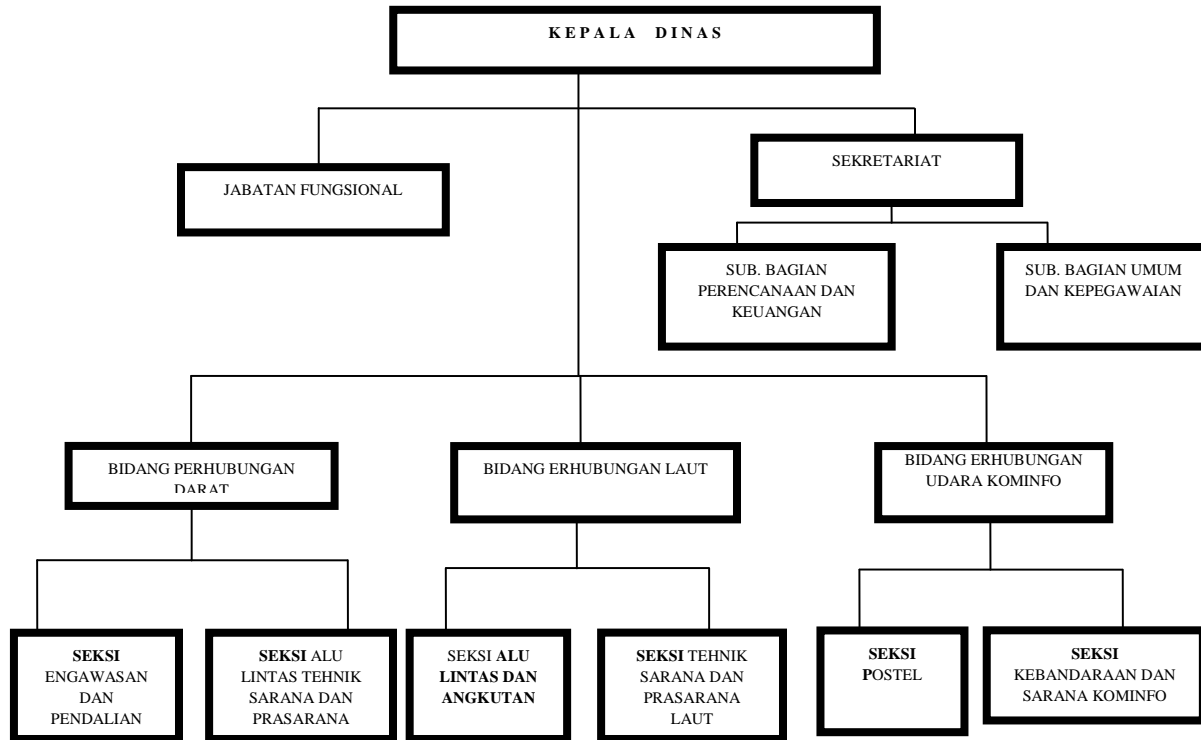
Wahyu Hermawan
STEI INFORMATIKA ITB
23512037

1. DESKRIPSI ORGANISASI

Kota Bontang merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki potensi dan sumber daya alam yang cukup besar. Keberadaan 2 (dua) perusahaan raksasa yang merupakan pilar perekonomian bangsa yaitu PT. Pupuk Kaltim dan PT. Badak NGL, diharapkan bisa menopang perekonomian masyarakat Bontang. Apabila diiringi dengan pengelolaan daerah yang baik, maka bukan tidak mungkin Kota Bontang akan menjadi kota industri besar di Kalimantan Timur

Pemerintah Kota Bontang sebagai pelaku utama pengelola daerah telah melakukan langkah-langkah yang cukup baik dalam memfasilitasi masyarakat. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu instansi teknis juga terus melakukan langkah-langkah perbaikan. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang terbentuk pada tahun 2010, dimana sebelumnya nama organisasi ini adalah Dinas Perhubungan dan Komunikasi. Dengan usia yang sangat muda, belum banyak langkah-langkah kongkrit di bidang informatika yang telah dilakukan. Dengan anggaran \pm 5 milyar per tahunnya, diharapkan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang bisa meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat

Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang terdiri dari 1 (satu) bagian dan 4 (empat) bidang dimana masing-masing bidang memiliki 2 (dua) seksi. Bagian dan Bidang-bidang tersebut memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai kewenangannya. Secara garis besar, tugas pokok dan fungsi itu berkaitan dengan pelayanan publik yakni perijinan, rekomendasi dan pemeliharaan fasilitas lalu lintas.



Gambar 1.1 struktur organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

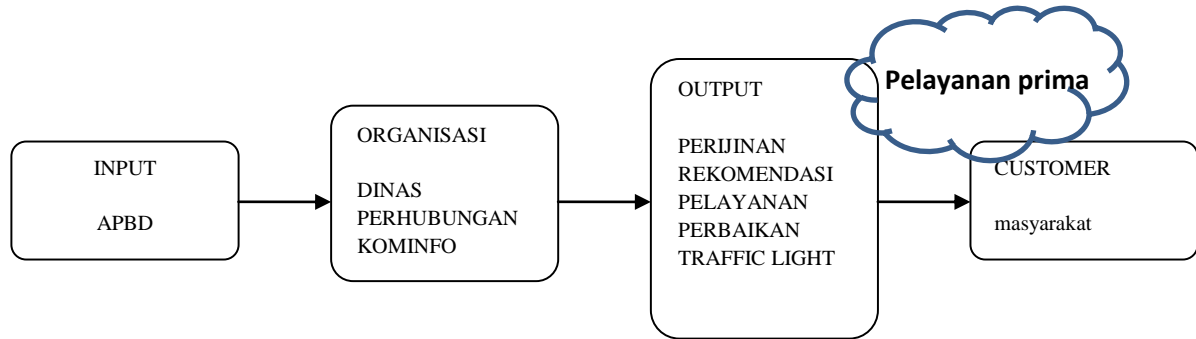
2. PRODUK/LAYANAN YANG DIHASILKAN

Selaku penyedia jasa transportasi, Dinas Perhubungan selalu melakukan langkah-langkah terbaik dalam melayani masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika memiliki kewenangan dalam situasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat terutama dalam hal penerbitan perijinan dan rekomendasi.

No.	Bidang	Jenis Pelayanan	Kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD)
1.	Perhubungan Darat	- Pengujian Kendaraan Bermotor	ada
		- Ijin Trayek	Ada
		- IJin ekspedisi	Tidak ada
		- ANDALALIN	Tidak ada
2.	Perhubungan Laut	- Ijin Operasional Kapal	Tidak ada
3.	Perhubungan Udara	- Rekomendasi Ketinggian Untuk IMB	Ada
		- Ijin Postel	Tidak ada

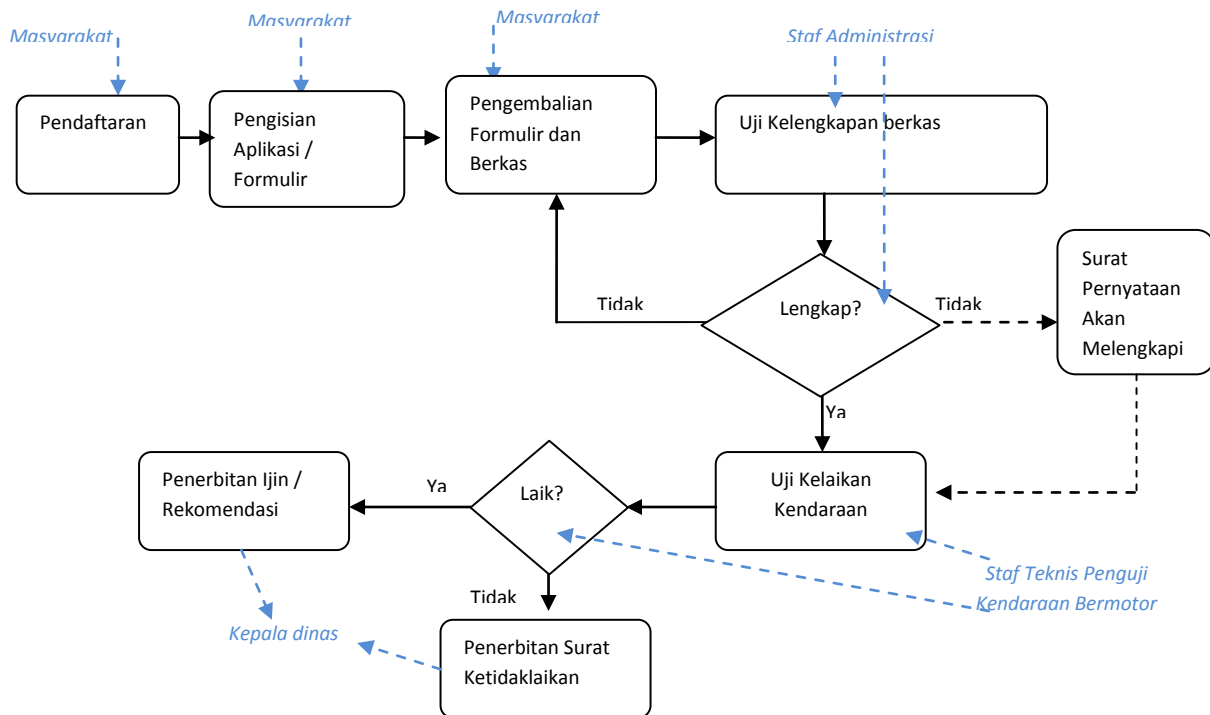
Tabel 1. Jenis-jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

Anggaran yang dialokasikan pemerintah kota bontang untuk dinas perhubungan komunikasi dan informatika tiap tahun adalah ± 5 milyar rupiah. Dengan anggaran yang cukup terbatas tersebut, Dishubkominfo dihadapkan pada target pencapaian kepuasan pelayanan prima. Dari berbagai jenis layanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, ada 3 (tiga) jenis pelayanan yang memiliki peran besar dalam pemasukan pendapatan asli daerah yakni Uji Kendaraan Bermotor, Ijin Trayek dan Rekomendasi Ketinggian untuk IMB.



Gambar 2.1. Proses Bisnis Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

Uji Laik Jalan Kendaraan Bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan perijinan kepada pengguna kendaraan bermotor terutama angkutan umum dan angkutan barang. Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas disebutkan bahwa setiap kendaraan angkutan umum dan angkutan barang wajib memiliki KIR (buku uji) yang masih berlaku dan membayar retribusi sesuai peraturan yang berlaku. Pemerintah Kota Bontang telah menerapkan peraturan ini sejak tahun 2000. Prosedur Standar Operasional (SOP) telah disusun dan dilaksanakan oleh staf dan pejabat di lingkungan dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota bontang.



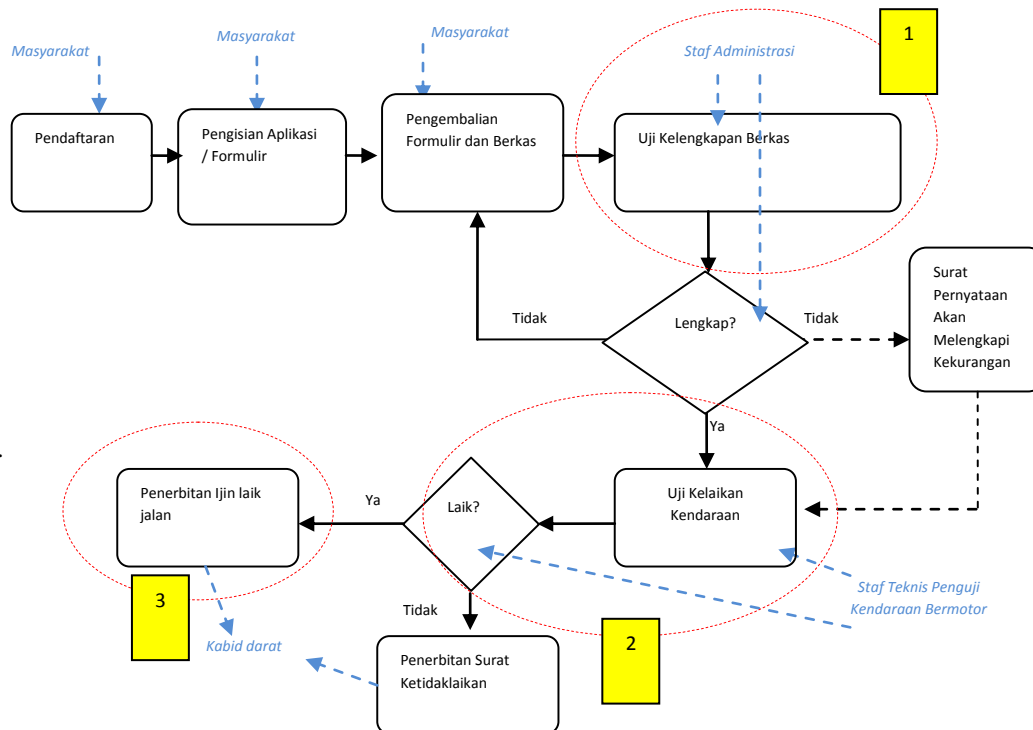
Gambar 2.2 Proses penerbitan uji laik jalan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

3. RUMUSAN MASALAH

A. PERMASALAHAN

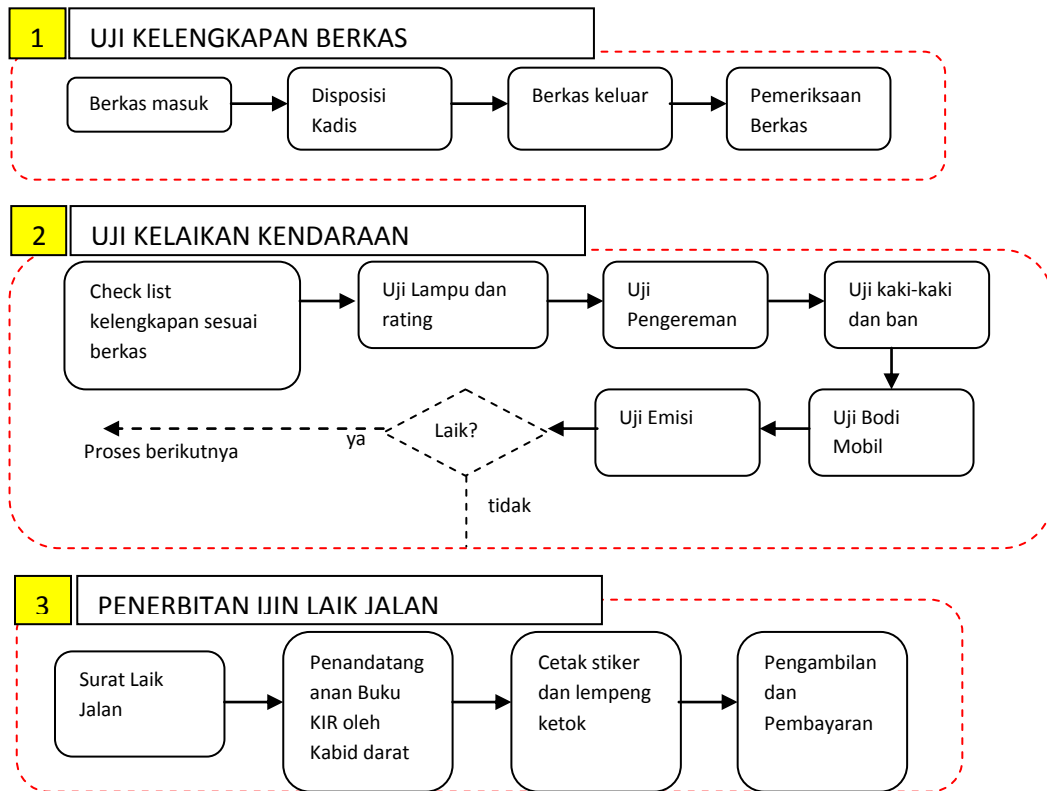
Permasalahan yang terjadi pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang antara lain :

- Pendapatan Asli Daerah yang dicapai dari pengujian kendaraan bermotor selalu di bawah target yang telah ditetapkan
- Keluhan masyarakat terhadap ketidaknyamanan penggunaan jalan.
- Pelayanan terhadap pengurusan uji kendaraan terkadang merepotkan masyarakat disebabkan prosedur yang berbelit-belit



Gambar 3.1 Pemetaan zona-zona permasalahan pada alur prosedur pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

Dari prosedur-prosedur yang telah ditetapkan, terdapat beberapa prosedur yang memiliki tingkat kesulitan cukup tinggi dalam hal perkiraan waktu penyelesaian pekerjaan. Unit kerja pengujian kendaraan bermotor masih menggunakan cara manual dalam proses perijinan, cara-cara manual tersebut memberikan celah untuk melakukan apapun bahkan memanipulasi data. Keamanan data pun tidak terjamin, sehingga ketika pemeriksaan oleh inspektorat daerah seringkali terjadi temuan. Salah satu faktor penyebab target pendapatan asli daerah tidak pernah tercapai adalah tidak adanya transparansi data, terutama database hasil pengujian. Seringkali ditemukan hasil uji yang tidak direkap pada unit kerja pengujian kendaraan bermotor sehingga jumlah buku uji dan daftar pelanggan tidak sama.



Gambar 3.2 Rincian prosedur pada tiap zona permasalahan

Permasalahan juga bisa dilihat pada *system and value chain* yaitu ketiadaan teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang untuk mendukung *primary activity* dari organisasi

Firm Infrastructure : Cukup			
Human Resources Management : tenaga penguji masih kurang			
Technology Development : tidak mendukung teknologi informasi			
Procurement : Cukup baik			
Inbound Logistic APBD	Proses Pelayanan : Terhambat/tidak tepat waktu	Outbound Logistic Perijinan	Pelayanan Prima dan Pendapatan Asli Daerah : Kurang dan selalu dibawah target

Gambar 3.3 Value chain pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika

Apabila digambarkan dengan *business model canvas (BMC)* akan terlihat beberapa titik kelemahan yang ada pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Titik-titik kelemahan itu yang akan dianalisa melalui penelitian ini, antara lain :

- *Key resources :*

- Penguji Kendaraan → Personil yang berhak memeriksa kendaraan adalah yang telah bersertifikat A.Ma, PKB dan dikeluarkan oleh Sekolah Tinggi Transportasi Darat Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Saat ini Dishubkominfo Bontang hanya memiliki 1 (satu) orang yang memenuhi persyaratan untuk melakukan pemeriksaan seluruh kendaraan angkutan umum di seluruh Kota Bontang.
- Teknologi Informasi → Dishubkominfo Bontang belum memiliki aplikasi/software khusus untuk melayani pelanggan, mengolah dan menyimpan data. Pekerjaan masih dilakukan secara manual dengan *stand alone computing*
- Perangkat Pengujian → Dishubkominfo Bontang belum memiliki prasarana lengkap dan memadai, hanya memiliki alat timbang dan uji emisi

- *Channel*

- Infrastruktur Pemerintah → Untuk dapat menjadi sebuah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor, Dishubkominfo harus memiliki Gedung Uji yang berdiri sendiri. Sampai saat ini gedung uji masih dalam tahap perencanaan *detail engineering design (DED)* dan masih menggunakan gedung Dishubkominfo Bontang
- Web Site → Belum memiliki web site resmi untuk menginformasikan dan mempublikasikan pengujian kendaraan bermotor ataupun memanfaatkannya untuk kepentingan pendaftaran layanan pengujian kendaraan bermotor secara *online*

Celah-celah ini yang diprediksi mengakibatkan *value proposition* yang tidak tercapai dengan baik dan *revenue streams* tidak pernah mencapai target.

Key Partners Organda (Organisasi Angkutan Darat)	Key Activities Pengujian Kendaraan Bermotor	Value Proposition Pelayanan Prima dan Tepat Waktu	Customer Relationship Transparan dan dapat dipercaya	Customer Segments Angkutan umum dan barang di Kota Bontang maupun dari luar daerah
Belum ada sinergi	Key Resources Penguji Kendaraan Teknologi Informasi Perangkat pengujian		Channel Infrastruktur Pemerintah Web Site	
Cost Structure Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Bontang		Revenue Streams Pendapatan Asli Daerah mencapai Target		

Gambar 3.4 Pemetaan titik-titik kelemahan pada proses bisnis Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika menggunakan *Business Model Canvas*

B. BATASAN MASALAH

Agar ruang lingkup kegiatan ini tidak menyimpang dari tujuan akhir kegiatan, maka dibutuhkan beberapa batasan masalah, yaitu :

- Penerapan otomatisasi menjadi sebuah sistem informasi hanya dilakukan pada proses bisnis kegiatan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang
- Sistem informasi yang dibangun pada aplikasi ini disesuaikan dengan prosedur standar dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

4. SURVEY AWAL DAN STUDI REFERENSI

A. SURVEY AWAL

Survey awal dilakukan dengan wawancara kepada 2 (dua) pihak yang terlibat langsung dalam proses bisnis, antara lain :

- Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang
- Pihak pengguna Layanan (angkutan umum dan angkutan barang)

B. STUDI REFERENSI

Referensi untuk pengumpulan data teknis pada kegiatan ini sebagai berikut :

- Kepolisian Resort Bontang (Polres Bontang)
- Badan Lingkungan Hidup (BLH)
- Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA)

Otomatisasi proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain :

- Bahasa pemrograman menggunakan PHP
- Pengolahan database menggunakan MySql

5. TUJUAN DAN HASIL AKHIR PENYELESAIAN KASUS

A. Tujuan

Tujuan dari kegiatan/penelitian ini antara lain :

- Memperbaiki proses bisnis yang ada pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang sehingga lebih efektif dan efisien
- Menganalisa faktor-faktor penghambat pada pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan ukuran tingkat kinerja pelayanan prima
- Menganalisa penyebab rendahnya pencapaian pendapatan asli daerah pada unit layanan pengujian kendaraan bermotor
- Menerapkan produk teknologi informasi untuk diletakkan pada proses-proses yang dapat diotomatisasi sesuai prosedur yang ada pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Bontang

B. Hasil Akhir

Hasil akhir yang diharapkan pada kegiatan/penelitian ini antara lain :

- Perbandingan antara sebuah proses bisnis dengan menggunakan teknologi informasi dan proses bisnis yang tidak menggunakan teknologi informasi
- Proyeksi dari peningkatan pendapatan asli daerah ketika telah terjadi perbaikan proses bisnis
- Produk software/aplikasi untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor
- Menginterpretasikan *business model canvas* yang ideal pada organisasi sesuai *value proposition* dan *revenue streams* yang ingin dicapai