

Pemetaan Proses Bisnis AS-IS dalam Manajemen Layanan TOEIC Institusi Vokasi

Narti Prihartini

Program Studi Teknik Multimedia, Politeknik Negeri Sambas, Jl.Raya Sejangkung, Sambas 79462, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima Redaksi: 14 Juli 2023
Revisi Akhir: 30 Agustus 2023
Publikasi *Online*: 05 September 2023

KATA KUNCI

Proses Bisnis;
Pemetaan;
AS-IS;
SIPOC;
Layanan TOEIC..

KORESPONDENSI

E-mail: narti.prihartini@gmail.com

A B S T R A C T

The Ministry of Communication and Informatics has established a Business Process Map for Ministry Level on Level zero (0) up to level 3 and this applies to organizations up to the work unit level. The requirement to prepare supporting facilities in English language test services can improve student competences. It become one of the core businesses of UPT Bahasa in Sambas State Polytechnic with some repetitive processes, so that it is necessary to simplify the existing business process maps. Mapping of AS-IS business process is needed to help determine priorities from TOEIC implementation flow. Based on the running system, there are 13 major processes in the implementation of the TOEIC in the institution with duration for approximately 4 weeks. It is ineffective because only one test period can be held at a time. Depend on those conditions, the mapping of business process activities is needed to define AS-IS business process to give brief explanation about the running system and find the right solution to prepare system optimalization to define the TO-BE Business Process. This research is succeed to provide the mapping of AS-IS Business Process of TOEIC Service Management and determine the mapping level from level 0 to level 3.

1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan arahan presiden terhadap reformasi birokrasi Indonesia untuk mendukung implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE di setiap institusi, maka diperlukan pemanfaatan rekayasa proses bisnis sesuai kebutuhan organisasi dan pemangku kepentingan. Penyusunan rinci dari pemetaan proses bisnis pada institusi pemerintahan tertulis dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 [1].

Dalam penelitian [2] dan kajian [3] [4] Proses adalah beberapa transaksi yang saling terkait yang mengubah masukan menjadi hasil atau luaran. Istilah proses bisnis digunakan untuk membedakan proses yang terjadi dalam setiap langkah terhadap proses lainnya. Proses bisnis adalah aktivitas yang dilakukan oleh jaringan sumber daya dan mengubah masukan menjadi luaran. Proses bisnis sendiri dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang mengubah masukan menjadi satu atau beberapa luaran yang memberikan nilai kepada konsumen. Proses bisnis [3] perlu menjadi ukuran kinerja untuk menentukan seberapa baik proses tersebut bekerja. Pengukuran kinerja proses bisnis dapat dilakukan dengan berbagai cara, faktor-faktor yang mempe-

ngaruhi kinerja proses bisnis antara lain faktor finansial, faktor internal, dan faktor eksternal.

Manajemen proses bisnis (MPB) adalah disiplin yang telah disiapkan untuk mendorong kesuksesan institusi melalui proses bisnis yang efektif dan efisien. MPB umumnya disusun melalui kerangka kemampuan, yang menggambarkan dan menggabungkan area kemampuan yang relevan untuk menerapkan orientasi proses dalam organisasi [5]. MPB didefinisikan sebagai disiplin manajemen yang mengintegrasikan strategi dan tujuan suatu organisasi, dengan berfokus pada proses *end-to-end*. Ini mencakup strategi, tujuan, budaya, struktur organisasi, peran, kebijakan, metode dan teknologi untuk menganalisis, merancang, menerapkan, mengelola, mengubah dan menetapkan tata kelola atas proses [6].

Manajemen risiko adalah hal yang perlu mendapat perhatian. Pengelolaan risiko dapat mengurangi risiko seperti proses bisnis yang tidak optimal, kerugian finansial, menurunnya reputasi institusi, atau hancurnya bisnis institusi. Untuk mengurangi kerusakan sistem informasi proses bisnis suatu institusi, perlu dilakukan penilaian manajemen risiko [7].

Kondisi tersebut juga terjadi di lembaga vokasi khususnya pada pelaksanaan Tes Bahasa Inggris yang memerlukan perhatian

terhadap efektifitas proses dan durasinya. Unit Pelaksana Teknis Bahasa (UPT Bahasa) adalah unit pelaksana teknis bidang layanan bahasa di Politeknik Negeri Sambas. UPT Bahasa mempunyai tugas melaksanakan pengembangan pembelajaran, peningkatan kompetensi, dan pelaksanaan tes bahasa di lingkungan civitas akademika Politeknik Negeri Sambas dan masyarakat. Salah satu layanan yang diberikan oleh UPT Bahasa khususnya bagi mahasiswa diantaranya memberikan layanan tes kemampuan bahasa Inggris bagi mahasiswa melalui pelaksanaan TOEIC, pengumuman hasil tes kemampuan Bahasa Inggris dan pemberian sertifikat kemampuan bahasa Inggris bagi mahasiswa. UPT Bahasa menyediakan layanan tes TOEIC bagi mahasiswa untuk mengukur kemampuan Bahasa Inggrisnya dengan melakukan pre-test dan post-test TOEIC. Diharapkan dengan terselenggaranya kegiatan ini dapat mendukung UPT Bahasa sebagai pusat pembelajaran bahasa guna meningkatkan kemampuan bahasa asing khususnya bahasa Inggris bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sambas. Pemilihan proses bisnis ini juga didasarkan pada studi kasus pada penugasan tambahan di UPT Bahasa [8].

Manajemen proses bisnis yang efektif di bidang layanan teknis harus dipertimbangkan dalam konteks penerapan pendekatan modern terhadap manajemen mutu, dengan penekanan pada pemodelan optimasi [9]. Rekayasa ulang proses bisnis membantu organisasi dalam meningkatkan fungsi internalnya untuk mencapai tujuan bisnisnya dengan lebih baik. Berbagai metodologi telah dikembangkan untuk menerapkan rekayasa ulang proses bisnis, melalui proses organisasi yang diidentifikasi, dianalisis, dan ditingkatkan [10].

Guna mengefektifkan seluruh proses dalam manajemen layanan TOEIC dan mengoptimalkan pelaksanaan tes Bahasa Inggris di institusi vokasi, maka perlu dilakukan pendefinisian dengan memetakan proses bisnis AS-IS (yang ada) untuk memahami bagian mana dari sistem yang berjalan yang berpotensi konflik dan bagaimana mengusulkan rekayasa ulang proses bisnis untuk memberikan proses bisnis TO-BE yang dapat meningkatkan Value Added Ratio (VAR) dan memiliki solusi yang lebih baik agar dapat memberikan Manajemen Layanan TOEIC terbaik bagi seluruh mahasiswa dan pemangku kepentingan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Identifikasi Sistem yang Berjalan

Secara singkat pelayanan tes TOEIC bagi mahasiswa diawali dengan (1) informasi dari petugas UPT Bahasa tentang jadwal tes TOEIC kepada masing-masing staf program studi, (2) koordinasi dan komunikasi, (3) Staf program studi akan menginformasikan kepada seluruh mahasiswa dalam prodinya untuk mengikuti tes dan (4) mahasiswa dapat mendaftar untuk mengikuti tes TOEIC kepada staf prodi, (5) Staf prodi akan merekapitulasi data mahasiswa yang akan mengikuti tes dan (6) menyerahkan datanya kepada (7) Staf UPT Bahasa untuk menjadwalkan tes sesuai data peserta, (8) mahasiswa yang terdaftar akan menerima jadwal tes dan tim administrasi tes akan (9) menyiapkan tes TOEIC dan (10) memeriksa hasil tes, (11) Tim penyelenggara ujian kemudian menyampaikan hasil pelaksanaan ujian kepada tenaga administrasi, (12) Tenaga tata usaha memberikan pengumuman hasil kepada siswa, (13) Siswa yang lulus ujian akan mendapat sertifikat dan prosesnya selesai, sedangkan yang

belum lulus ujian harus mengikuti post-test pada periode lain, agar seluruh proses dianggap selesai.

Secara keseluruhan, dalam sistem yang berjalan terdapat 13 proses besar dalam pelaksanaan tes TOEIC dengan durasi dari pengumuman sampai pelaksanaan tes selama kurang lebih 4 minggu untuk satu kali kegiatan tes (1 minggu pengumuman pelaksanaan tes, 2 minggu jadwal pelaksanaan tes, 1 minggu pemeriksaan hasil tes dan pengumuman hasil tes), sehingga dirasa kurang efektif karena hanya dapat melaksanakan satu periode tes saja dan biasanya masih ada siswa yang tidak mengikuti tes sehingga mereka harus menunggu jadwal tes lagi dalam waktu yang belum ditentukan.

2.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan tes TOEIC kepada mahasiswa masih belum maksimal karena dalam sistem yang berjalan terdapat 13 proses besar dalam pelaksanaan tes TOEIC dengan durasi dari pengumuman hingga pelaksanaan tes selama kurang lebih 4 minggu untuk satu kali pelaksanaan tes tes (1 minggu pengumuman pelaksanaan tes, 2 minggu jadwal pelaksanaan tes, 1 minggu pemeriksaan hasil tes dan pengumuman hasil tes).

Bottleneck kemungkinan besar terjadi pada proses pemeriksaan hasil tes karena biasanya ditargetkan selesai dalam 1 minggu namun tertunda lebih dari 2 minggu karena lembar jawaban masih diperiksa secara manual dengan sumber daya tim yang terbatas dan jumlah yang dikoreksi bisa mencapai 500 hasil tes (mencakup seluruh kampus) untuk satu kali periode tes. Upaya yang diperlukan cukup besar dalam satu kali pelaksanaan tes karena jangka waktunya panjang dan dilakukan secara kolektif. Di sisi lain, hasil tes di bawah ekspektasi karena prasyarat termasuk belajar mandiri belum terpenuhi sehingga persentase kelulusan tes masih kecil (di bawah 15%). Hal ini dapat mempengaruhi Rencana Strategis UPT Bahasa Poltesa. Rumusan masalah yang muncul adalah “Kurangnya Optimalisasi Pelayanan Tes TOEIC Bagi Siswa Karena Total Durasi Pelaksanaan Tes Per Periode Dapat Mencapai 1 Bulan dan Keterlambatan Pengumuman Hasil Tes Karena Pemeriksaan Ujian Masih Manual”.

2.3 Persyaratn dan Kebutuhan Stakeholder

Persyaratan dari Stakeholder

1. Mahasiswa : Terdaftar dalam tes TOEIC, mahasiswa aktif dibuktikan dengan NIM (prioritas bagi mahasiswa baru dan semester akhir), belum pernah melaksanakan tes atau tidak mengikuti tes selama lebih dari 2 kali.
2. Pimpinan PT : Memiliki wewenang di bidang akademik dan kemahasiswaan.
3. Institusi : Memenuhi syarat kelulusan minimal yaitu di skor 400, telah cetak sertifikat TOEIC.

Kebutuhan dari Stakeholder

1. Mahasiswa : Kemudahan mengikuti tes dan mengetahui hasil tes TOEIC, tersedianya fasilitas *self learning*, tempat pelaksanaan tes yang memadai.
2. Pimpinan PT : Mendapatkan laporan pelaksanaan hasil tes TOEIC, mendapatkan pemetaan kemampuan bahasa Inggris mahasiswa dalam bentuk *dashboard*.
3. Institusi : Mengetahui standar kemampuan bahasa Inggris mahasiswa dan mendapat bukti hasil tes dalam bentuk sertifikat.

2.4 Visi GPR

Untuk mendukung mahasiswa dalam mengakses informasi mengenai kegiatan tes diperlukan matriks Visi GPR yang dapat menggambarkan fasilitas tes bagi mahasiswa secara rinci seperti pada Tabel.1.

Tabel 1. Matriks Visi GPR

Untuk Mahasiswa (Umum)	Untuk Mahasiswa (Khusus)
Informasi pelaksanaan tes dapat lebih mudah diterima oleh mahasiswa.	Akses informasi dari portal medsos atau website UPT Bahasa.
Persiapan sebelum tes dapat lebih optimal.	Tersedianya materi belajar TOEIC dan area belajar yang sesuai standar.
Proses tes sudah bersifat <i>paperless</i> .	Tidak perlu dikerjakan di OJK cukup diakses dari mobile atau komputer karena bersifat <i>online-test</i> .
Hasil tes dapat segera diketahui oleh peserta.	Hasil tes langsung muncul di akhir sesi tes dan terekap.
Sertifikat lulus tes dapat diakses dari <i>dashboard</i> tiap akun mahasiswa secara <i>online</i> .	Mahasiswa bisa melihat hasil sertifikat secara online atau meminta untuk dicetak <i>hardcopy</i> .
Proses pelaksanaan tes TOEIC menjadi lebih sederhana.	Jadwal pelaksanaan tes dapat dilakukan secara rutin dan peran dari dua aktor (staf prodi dan tim pelaksana tes dapat dihilangkan).

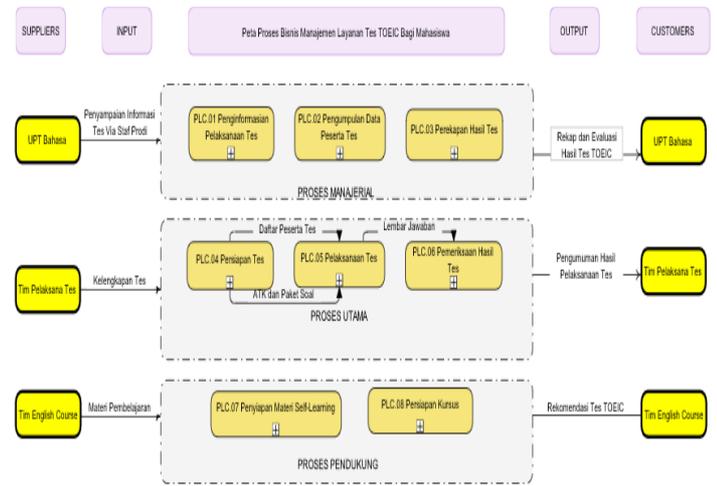
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh kondisi yang ada dari sistem yang berjalan perlu dipetakan secara menyeluruh guna mendefinisikan permasalahan utama dan memberikan gambaran kepada pemangku kepentingan tentang situasi pelaksanaan tes bahasa Inggris. Detail pemetaan proses bisnis AS-IS dari manajemen layanan TOEIC diawali dengan mendefinisikan Peta SIPOC Proses Bisnis di UPT Bahasa Politeknik Negeri Sambas seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Peta SIPOC Proses Bisnis di UPT Bahasa Politeknik Negeri Sambas

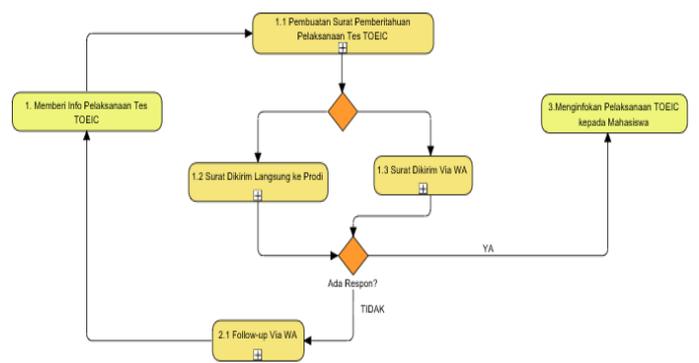
Proses selanjutnya dari pemetaan proses bisnis AS-IS dari sistem yang berjalan adalah analisa detail sistem pada peta level proses bisnis dari level 0 hingga level 3 seperti pada gambar 2 hingga gambar 5. Pemetaan tiap level ini bertujuan untuk melihat detail aktivitas yang dilakukan dalam setiap proses bisnis dan menganalisis kekurangan tiap tahapan untuk diperbaiki demi meningkatkan efektifitas dari tiap proses.



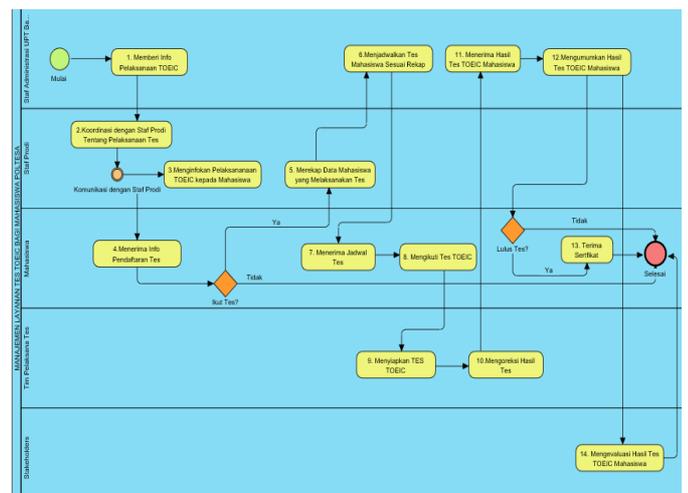
Gambar 2. Level 0 Peta Proses Bisnis di UPT Bahasa Poltesa



Gambar 3. Level 1 Peta Sub-Proses (PLC-Proses Manajerial)



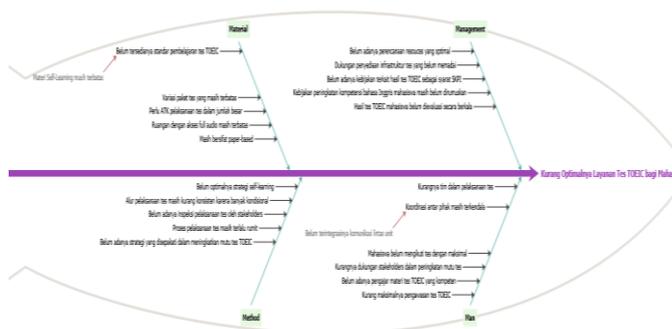
Gambar 4. Level 2 Lanjutan Peta Sub-Proses (PLC.01 Informasi Tes)



Gambar 5. Level 3 Peta Lintas Fungsi (Manajemen Layanan TOEIC bagi Mahasiswa) – AS-IS

Berdasarkan peta level proses bisnis AS-IS kemungkinan terjadi *bottleneck* yaitu pada proses pemeriksaan hasil tes karena biasanya ditargetkan selesai dalam 1 minggu namun tertunda lebih dari 2 minggu karena lembar jawaban masih diperiksa secara manual dengan sumber daya tim yang terbatas dan jumlah yang dikoreksi dapat mencapai 500 hasil ujian (mencakup seluruh kampus) untuk satu kali masa ujian. Upaya yang diperlukan cukup besar dalam satu kali pelaksanaan tes karena jangka waktunya panjang dan dilakukan secara kolektif. Di sisi lain, hasil tes di bawah ekspektasi karena prasyarat termasuk belajar mandiri belum terpenuhi sehingga persentase kelulusan tes masih kecil (di bawah 15%). Hal ini dapat mempengaruhi Rencana Strategis UPT Bahasa Poltesa. Untuk merinci penyebab dan permasalahan utama perlu dinyatakan dalam suatu kegiatan identifikasi tertentu hingga diperoleh persentase efektivitas yang dapat dinyatakan dalam VAR untuk menghitung efektivitas sistem yang berjalan.

Permasalahan tersebut secara singkat dijabarkan dalam diagram *Cause and Effect* (Diagram Fishbone untuk mengetahui penyebab utama dari kurang optimalnya proses layanan tes TOEIC bagi mahasiswa pada gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. *Cause and Effect* Diagram Manajemen Layanan TOEIC bagi Mahasiswa

Berdasarkan analisa *Cause and Effect* seperti dijabarkan melalui gambar di atas, dapat diketahui bahwa empat faktor utama dan kendala yang dihadapi berpengaruh dalam proses bisnis diantaranya 1) *Man* atau Manusia, kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan dan pengawasan tes serta koordinasi antar pihak terkait dalam kesiapan tes, 2) *Management* atau Pengelolaan, belum adanya kebijakan dan evaluasi terkait peningkatan mutu tes, 3) *Method* atau Metode, belum optimalnya *self-learning* serta alur pelaksanaan tes yang kurang konsisten, serta 4) *Material* atau Materi, belum adanya standar pembelajaran TOEIC dan variasi paket tes yang terbatas.

Adapun analisis tersebut diperlukan sebagai pertimbangan dalam memperbaiki proses bisnis menjadi TO-BE yang dapat meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan TOEIC. Untuk memperjelas persentase efisiensi sistem yang berjalan saat ini digunakan perhitungan *Value Added Ratio* (VAR) sebagai evaluasi dan pertimbangan bagi pemangku kepentingan untuk memperbaiki proses bisnis untuk mengoptimalkan pelaksanaan TOEIC di Politeknik Negeri Sambas seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Perhitungan *Value Added Ratio* (VAR) Proses Bisnis AS-IS Manajemen Layanan TOEIC

NO	Aktivitas	Waktu (Menit)	VA	NVA	NNVA	Jenis Pemborosan
A. Proses Pemberian Info Pelaksanaan TOEIC						
1.	Pembuatan surat pengumuman pelaksanaan TOEIC	15	✓			
2.	Pengiriman surat pengumuman ke Prodi (<i>Offline</i>)	45		✓		Durasi tentatif karena bisa lebih lama menunggu kehadiran staf prodi
3.	Pengiriman surat pengumuman via WA	5			✓	Perlu Follow-Up
B. Proses Koordinasi dengan Staf Prodi						
4.	Follow-up informasi pelaksanaan tes TOEIC	30		✓		Pergerakan
C. Proses Penginformasian Tes TOEIC kepada Mahasiswa						
5.	Pengumuman di grup mahasiswa	5		✓		Backlog
D. Proses Penerimaan Info Pendaftaran Tes						
6.	Pendaftaran ke staf prodi (4 hari)	1200		✓		Menunggu
7.	Verifikasi data peserta tes	45		✓		Backlog
E. Proses Perekapan Data Mahasiswa yang Melaksanakan Tes						
8.	Pengumpulan data peserta tes (4 hari pendaftaran)	45			✓	Mempengaruhi proses
9.	Penyerahan data peserta tes ke staf UPT Bahasa	45		✓		Durasi tentatif karena bisa lebih lama sesuai penyerahan staf prodi
F. Proses Penjadwalan Tes Mahasiswa						
10.	Pengecekan ketersediaan dan fasilitas ruangan	120	✓			
11.	Pengecekan data peserta setiap prodi	60			✓	Mempengaruhi Proses
12.	Penyusunan jadwal tes	240			✓	Mempengaruhi Proses
G. Proses Penerimaan Jadwal Tes						

13. Pengumuman Jadwal Tes	300	✓	□						urutan nilai dan kelulusan
H. Proses Mengikuti Tes TOEIC			□						M. Proses Pencetakan Sertifikat
14. Registrasi ulang peserta tes	30	✓	□						25. Pengecekan data peserta tes yang lulus
15. Penyampaian Teknis Tes	15		✓		Gerakan				26. Pencetakan sertifikat
16. Pelaksanaan Tes TOEIC	2400			✓	Risiko jadwal bantrol				N. Proses Evaluasi Hasil Tes TOEIC Mahasiswa
I. Proses Penyiapan Tes TOEIC			□						27. Penerimaan rekap hasil tes mahasiswa
17. Pengecekan kesiapan ruang tes	15		□	✓	Risiko kendala teknis				28. Rekomendasi perbaikan hasil tes
18. Penyiapan ATK tes (soal dan lembar jawaban)	900		✓		Pemindahan Dokumen				Sub Total Waktu Observasi
19. Penyerahan paket soal dan lembar jawaban	10		✓		Pemindahan Dokumen				7420 470 3555 3395
J. Proses Pengoreksian Hasil Tes									
20. Pengumpulan hasil tes	15		✓		Pemindahan Dokumen				
21. Pemeriksaan hasil tes TOEIC	1200		✓		Backlog dalam Pekerjaan				
K. Proses Penerimaan Hasil Tes Mahasiswa									
22. Rekapitulasi nilai hasil tes TOEIC	120		✓		Risiko keterlambatan				
23. Pengecekan status kelulusan tes mahasiswa dan urutan nilai	240		✓		Risiko keterlambatan				
L. Proses Pengumuman Hasil Tes									
24. Pengumuman hasil tes dengan	45		✓		Aktivitas tidak perlu				

Total waktu yang dihabiskan pada aktivitas bernilai tambah= 3865

Total waktu proses =7420

$VAR = (3865 / 7420) \times 100 = 52,09\%$ → Semakin Tinggi Semakin Baik

Berdasarkan hasil perhitungan VAR diketahui bahwa hanya efektifitas dari proses bisnis yang berjalan hanya sebesar 52,09%, yang menunjukkan bahwa diperlukan perbaikan proses bisnis pada beberapa aktivitas yang memiliki nilai *value added* serta pemborosan waktu seperti pada proses pendaftaran peserta tes TOEIC dan pemeriksaan hasil tes TOEIC. Untuk perbaikan ke depannya diharapkan dapat mengurangi faktor kendala yang terjadi dalam analisis proses bisnis AS-IS ini untuk menghasilkan usulan proses bisnis TO-BE yang dapat meningkatkan kinerja dan hasil dalam proses bisnis manajemen layanan TOEIC bagi institusi vokasi.

4. KESIMPULAN

Pelayanan tes TOEIC kepada pelajar masih belum maksimal karena dalam sistem yang berjalan terdapat 13 proses besar dalam pelaksanaan tes TOEIC dengan durasi dari pengumuman hingga pelaksanaan tes selama kurang lebih 4 minggu untuk satu kali pelaksanaan tes (1 minggu pelaksanaan tes), pengumuman ujian, 2 minggu jadwal pelaksanaan ujian, 1 minggu proses koreksi hasil ujian dan pengumuman hasil ujian). Penggunaan peta level pada proses bisnis AS-IS berhasil memberikan gambaran singkat mengenai kondisi dan permasalahan yang ada dalam sistem yang sedang berjalan serta aktivitas-aktivitas yang mengalami hambatan. Guna meningkatkan pemikiran yang mendalam dalam menyelesaikan permasalahan pokok perlu dijelaskan melalui *Cause and Effect Diagram* atau Diagram Tulang Ikan dan berdasarkan perhitungan VAR untuk mengetahui efektifitas sistem diperoleh angka 52,09% yang menunjukkan sistem yang berjalan masih kurang efisien khususnya dalam pendaftaran dan pemeriksaan hasil tes. Hasil dari pemetaan proses bisnis AS-IS dan perhitungan VAR menjadi dasar dalam usulan proses bisnis TO-BE guna mengoptimalkan seluruh proses Manajemen Layanan TOEIC di Institusi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Seluruh tim bahasa dan *Poltesa Language Center* atas kerja keras dan usaha dalam meningkatkan produktivitas dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan tes bahasa Inggris di institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. P. A. N. D. R. B. R. INDONESIA, PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS INSTANSI PEMERINTAH, JAKARTA: KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA, 2018.
- [2] M. Dachyar and Z. Sanjiwo, "Business Process Re-Engineering of Engineering Procurement Construction (EPC) Project in Oil and Gas Industry in Indonesia," Indian

- Journal of Science and Technology, vol. 11, no. 9, pp. 1-8, 2018.
- [3] B. Andersen, Business Process Improvement Toolbox Second Edition, Milwaukee: ASQ Quality Press, 2007.
- [4] C. Hammer and J. MD, Reengineering The Corporation: A Manifesto For Business Revolution., New York: HarperCollins Publishers, 1993.
- [5] G. D. Kerpedzhiev, U. M. Konig, M. Roglinger and M. Rosemann, "An Exploration into Future Business Process Management Capabilities in View of Digitalization," Bus Inf Syst Eng , vol. 63, no. 2, pp. 83-96, 2021.
- [6] V. C. Rentes, S. I. D. d. Pádua and E. B. Coelho, "Implementation of a strategic planning process oriented towards promoting business process management (BPM) at a clinical research centre (CRC)," Business Process Management Journal, vol. 25, no. 4, pp. 707-737, 2019.
- [7] J. S. Suroso and M. A. Fakhrozi, "Assessment of Information System Risk Management with Octave Allegro At Education Institution," Procedia Computer Science, vol. 135, no. 1, pp. 202-213, 2018.
- [8] Poltesa, "Renstra UPT Bahasa Politeknik Negeri Sambas," Politeknik Negeri Sambas, Sambas, 2021.
- [9] L. Trachenko, L. Lazorenko and Y. Maslennikov, "OPTIMIZATION MODELING OF BUSINESS PROCESSES OF ENGINEERING SERVICE ENTERPRISES IN THE NATIONAL ECONOMY," Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu, vol. 4, no. 4, pp. 165-171, 2021.
- [10] S. Ghanadbashi and R. Ramsin, "Towards a method engineering approach for business process reengineering," Journal of The Institution and Engineering Technology, vol. 10, no. 2, pp. 27-44, 2016.

BIODATA PENULIS



Narti Prihartini

Dosen pada program studi Teknik Multimedia dan kepala UPT Bahasa di Politeknik Negeri Sambas. Tertarik pada pemodelan sistem, *e-learning*, *e-government*, dan multimedia serta melakukan riset kolaboratif guna mengembangkan sistem dan menciptakan proyek multi-media. Beberapa penelitian yang dilakukan berkaitan dengan pengembangan informatika dan multimedia dengan publikasi yang juga telah terindeks pada Google Scholar dan Scopus.