

INTI SARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah di Indonesia. BLU BBSPJIA sebagai instansi pemerintah yang turut andil dalam mitigasi ketahanan pangan di Indonesia, salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, khususnya masyarakat industri agro. BLU BBSPJIA sebagai unit kerja yang telah berstatus BLU penuh memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan pendapatannya sekaligus memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam rangka optimalisasi kualitas pelayanan publik yang dimilikinya, BLU BBSPJIA telah melakukan prioritas perbaikan proses bisnis pada 3 (tiga) jasa layanannya, yaitu: jasa layanan pengujian dan kalibrasi, jasa layanan sertifikasi dan jasa layanan inspeksi teknis. Berdasarkan amanat dari pemerintah bahwa setiap instansi pemerintah wajib untuk memiliki peta proses bisnis. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa perbaikan proses bisnis (BPI) dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penggunaannya, khususnya dari segi peningkatan waktu layanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti mewawancarai 15 (lima belas) informan secara tatap muka dan daring dengan menggunakan media zoom, terbagi dari informan internal dan eksternal. Penentuan informan menggunakan Teknik *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan studi dokumentasi (*record review*) untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BLU BBSPJIA telah berhasil dalam melakukan perbaikan proses bisnis, khususnya dari unsur waktu layanan (*delivery time*). Berdasar analisis dengan metode *Business Process Improvement* (BPI) diperoleh bahwa BLU BBSPJIA telah menjalankan tahapan perbaikan proses bisnis layanan mereka sesuai dengan teori Harrington (1991) tersebut. Kemudian dari temuan di lapangan berdasarkan analisis dari teori Maha, et.al (2019), penulis memperoleh beberapa faktor pendukung keberhasilan perbaikan proses bisnis yang dilakukan di BLU BBSPJIA, yaitu komitmen dan keteladanan pemimpin, integritas personil, kompetensi SDM, penyederhanaan organisasi, komunikasi, monitoring dan evaluasi. Adapun faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran, belum optimalnya penggunaan sistem informasi teknologi serta belum optimalnya strategi pemasaran. Dukungan pimpinan menjadi faktor utama penentu keberhasilan perbaikan proses bisnis yang dilakukan sedangkan keterbatasan anggaran menjadi faktor utama penghambat perbaikan proses bisnis di BLU BBSPJIA.

Kata Kunci: *Business Process Improvement*, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research is motivated by the need to improve the quality of public services in government agencies in Indonesia. BLU BBSPJIA is a government agency that contributes to the mitigation of food security in Indonesia, one of its duties is to provide direct services to the community, especially the agro-industry community. BLU BBSPJIA as a work unit that has full BLU status has flexibility in managing its income while having the responsibility of providing quality public services to the community. To optimize the quality of its public services, BLU BBSPJIA has prioritized business process improvements in 3 (three) of its services, namely: testing and calibration services, certification services, and technical inspection services. Based on the mandate from the government every government agency is required to have a business process map. Some previous studies state that business process improvement (BPI) can help in improving the quality of service to its users, especially in terms of improving service time.

This research is qualitative research with a case study approach. Researchers interviewed 15 (fifteen) people face-to-face and online using Zoom media, divided from internal and external informants. Determination of informants using purposive sampling technique with data collection methods in the form of observation, in-depth interviews, and documentation studies (record review) to complement the information needed. The data analysis technique consists of data reduction, data presentation, verification, and conclusion drawing.

The results showed that BLU BBSPJIA has succeeded in improving business processes, especially from the element of service time (delivery time). Based on the analysis with the Business Process Improvement (BPI) method, it is found that BLU BBSPJIA has carried out the stages of improving their service business processes following Harrington's (1991) theory. Then from the findings in the field based on the analysis of the theory of Maha, et.al (2019), the author obtained several supporting factors for the success of business process improvements carried out at BLU BBSPJIA, namely commitment and exemplary leadership, personnel integrity, HR competence, organizational simplification, communication, monitoring and evaluation. The inhibiting factors are budget limitations, not optimal use of information technology systems, and not optimal marketing strategies. Leadership support is the main factor determining the success of business process improvements made while budget limitations are the main factor inhibiting business process improvements at BLU BBSPJIA.

Keywords: Business Process Improvement, Public Service Quality