

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan diagram alir proses bisnis sebagai landasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pusat Desain Industri Nasional (PDIN), sebuah lembaga pelayanan publik baru di Pemerintah Kota Yogyakarta. Saat ini, PDIN belum memiliki dokumen tata laksana yang sesuai, sehingga penelitian ini penting dan mendesak. Penelitian berjenis kualitatif yang melibatkan studi dokumen, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menjawab tiga pertanyaan utama: apa layanan yang ditawarkan PDIN, bagaimana proses bisnis layanan saat ini, dan bagaimana rekomendasi proses bisnis layanan yang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDIN setidaknya perlu melaksanakan limabelas layanan diantaranya delapan layanan telah berjalan. Sebagian layanan di PDIN dilaksanakan dengan skema kerjasama operasional. Analisis proses bisnis saat ini mengidentifikasi isu dalam layanan PDIN. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan rekomendasi proses bisnis yang memiliki karakter performa layanan lebih berkualitas secara signifikan dengan mempertahankan aspek fleksibilitas namun menanggung beberapa risiko secara minimal dalam aspek waktu dan biaya. Penelitian ini berdampak secara praktis pada PDIN dalam semua lini manajemen dan staf. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pemangku kebijakan dalam membuat regulasi yang lebih praktis terkait pembuatan SOP oleh lembaga publik.

Kata kunci: Pusat Desain Industri Nasional, Proses Bisnis, Standar Operasional Prosedur, Layanan Publik, Pemerintah Kota Yogyakarta.

Abstract

This research aims to develop a business process flow diagram as a foundation for drafting Standard Operating Procedures (SOP) at the National Industrial Design Center (PDIN), a new public service institution under the Yogyakarta City Government. Currently, PDIN lacks appropriate operational documents, making this research crucial and urgent. This qualitative research involves document studies, observations, and interviews. This study addresses three main questions: what services does PDIN offer, what are the current business processes for these services, and what are the recommendations for optimal business processes. The results show that PDIN needs to implement at least fifteen services, eight of which are already operational. Some services at PDIN are carried out through an operational cooperation scheme (KSO). The analysis of current business processes identifies issues within PDIN services. Based on these findings, the researchers provide business process recommendations that significantly enhance service performance quality while maintaining flexibility and minimizing risks in terms of time and cost. This research has practical implications for PDIN management and staff across all levels. Additionally, the findings can be used by policymakers as a consideration in creating more practical regulations related to SOP development by public institutions.

Keywords: National Industrial Design Center, Business Process, Standard Operating Procedures, Public Service, Yogyakarta City Government.