

**EVALUASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN NIKAH MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN INDRALAYA)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Amanda Julia Dela Siska

NIM 09031282025031

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN NIKAH MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN INDRALAYA)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

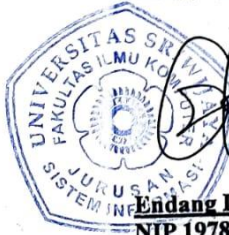
Oleh

Amanda Julia Deta Siska

NIM 09031282025031

Palembang, 3 Januari 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing

Pacu Putra, B.CS., M.CS
NIP 198912182013011201

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Julia Dela Siska
NIM : 09031282025031
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) di KUA

Hasil Pengecekan *software authenticate/Turnitin*: 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 3 Januari 2024



Amanda Julia Dela Siska
NIM. 09031282025031

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* di Jurnal KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer (Sinta 4)

pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 15 Desember 2023
Nama : Amanda Julia Dela Siska
NIM : 09031282025031
Judul : Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode
Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: KUA Kecamatan
Indralaya)

Tim Pembimbing:

1. Pacu Putra, B.CS.,M.CS



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

”Katakanlah, Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri! Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sungguh, Dialah Yang Maha Pengampun, Maha Penyayang”
(QS. Az-Zumar/39:53).

Motto:

Every **challenge** is an **opportunity** to grow and learn

Karya ini dipersembahkan kepada:

- ♥ Kedua orang tua, beserta keluarga besar penulis,
- ♥ Para sahabat dan rekan-rekan penulis selama menempuh pendidikan,
- ♥ Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini,
- ♥ Pengapresiasian terhadap para akademisi yang tekun berkarya di Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: KUA Kecamatan Indralaya)”**. Skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Pada prosesnya, penyusunan skripsi ini tentu tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, arahan, dukungan, dan petunjuk dari semua pihak yang terlibat. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, ketiga adik-adik penulis, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sudah bersedia menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Dinna Yunika, S.SI., M.T. dan Bapak Ir.Muhammad Ihsan Jambak, M.Sc., selaku dosen sekaligus rekan penelitian penulis.
6. Seluruh Dosen dan Tenaga Pengajar yang telah membantu, membimbing, dan membagi ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

7. Ibu Eka Satriani, S.E., selaku narasumber dari pihak KUA Kecamatan Indralaya yang telah membantu penulis mendapatkan data untuk keperluan penelitian penulis.
8. Seluruh pihak KUA Kecamatan Indralaya yang telah memfasilitasi penulis dalam melakukan penelitian.
9. Seluruh staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang sudah sangat profesional dalam membantu berbagai kegiatan mahasiswa.
10. Teman – teman seperjuangan dari Sistem Informasi angkatan 2020, terkhusus teman-teman kelas SIREG A20 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. Teman-teman dari 'Calon Mantu Idaman' (Enjelina dan Nurhaliza) yang saling memotivasi dan membantu semasa perkuliahan.
12. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih karena selalu kuat dan berpikir positif ketika keadaan sulit, dan selalu berusaha optimis mengandalkan diri sendiri dalam menghadapi setiap tantangan yang ada.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sejak awal masa perkuliahan hingga terselesaikan laporan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik maupun saran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatan bagi kita semua.

Palembang, 3 Januari 2024
Penulis,

Amanda Julia Dela Siska

**EVALUASI PROSES BISNIS PENDAFTARAN NIKAH MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)
(STUDI KASUS: KUA KECAMATAN INDRALAYA)**

Oleh

Amanda Julia Dela Siska 09031282025031

ABSTRAK

Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya merupakan suatu instansi pemerintah yang diberi wewenang untuk melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama, seperti pencatatan dan pendaftaran nikah. Namun, dalam menjalankan tugasnya terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada alur pendaftaran nikah yang sedang berjalan, seperti lamanya proses pendaftaran pernikahan, dan banyak dokumen administrasi yang perlu di urus secara *offline* ke berbagai instansi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala untuk menemukan potensi masalah yang menghambat bisnis proses yang berjalan. Alur pendaftaran nikah (*as is*) dan (*to be*) dimodelkan menggunakan diagram *Business Process Model and Notation* (BPMN). Kemudian dilakukan evaluasi pada setiap aktivitas proses bisnis *as is* menggunakan *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA). Hasil evaluasi FMEA dijadikan pedoman perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Setelah itu dilakukan perancangan rekomendasi proses bisnis menggunakan *tool* dari fase ketiga BPI, yaitu *streamlining*. Selanjutnya akan dilakukan simulasi menggunakan *Bizagi Modeler* untuk menguji waktu, validasi proses, dan analisis sumber daya. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu peningkatan waktu proses dari 28 hari 2 jam 56 menit 30 detik menjadi 10 hari 9 jam 27 menit 15 detik atau terjadi peningkatan sebesar 62,80%.

Kata Kunci: Proses Bisnis; FMEA; BPI; BPMN

**EVALUATION OF MARRIAGE REGISTRATION BUSINESS PROCESS
USING *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI) METHOD
(CASE STUDY: OFFICE OF RELIGIOUS AFFAIRS
IN INDRALAYA DISTRICT)**

By

Amanda Julia Dela Siska 09031282025031

ABSTRACT

The Indralaya District Religious Affairs Office is a government agency authorized to carry out some of the duties of the Ministry of Religion, such as marriage registration. However, in carrying out its duties there are several obstacles faced in the current flow of marriage registration, such as the marriage registration process which takes a very long time, and many administrative documents that need to be taken care of offline to various agencies. Therefore, periodic evaluation is needed to find potential problems that hinder the current business process. The flow of marriage registration (as is) and (to be) was modeled using a Business Process Model and Notation (BPMN) diagram. Then an evaluation was carried out on each as is business process activity using Failure Mode and Effects Analysis (FMEA). FMEA evaluation results are used as guidelines for business process improvement using the Business Process Improvement (BPI) method. After that, the design of business process recommendations using tools from the third phase of BPI, namely streamlining. Furthermore, simulations will be carried out using Bizagi Modeler to test time, process validation, and resource analysis. The results obtained are an increase in process time from 28 days 2 hours 56 minutes 30 seconds to 10 days 9 hours 27 minutes 15 seconds or an increase of 62.80%.

Keywords: *Business Process; FMEA; BPI; BPMN*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Profil KUA Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	10
2.1.1 Sejarah KUA Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	10
2.1.2 Visi dan Misi KUA Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir.....	11
2.1.3 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir..	11
2.2 Proses Bisnis.....	12
2.3 Pemodelan Proses Bisnis.....	13
2.3.1 Business Process Modelling and Notation (BPMN).....	14
2.3.2 Elemen <i>Business Process Modelling and Notation</i> (BPMN)	14
2.4 Business Process Improvement	22
2.4.1 Fase-Fase <i>Business process improvement</i> (BPI).....	23
2.5 <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA).....	28
2.6 Simulasi Proses Bisnis.....	32
2.7 Bizagi Modeler	32
2.8 Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Tahapan Penelitian.....	40
3.1.1 Studi Literatur	41
3.1.2 Studi Lapangan	41
3.1.3 Identifikasi Proses Bisnis.....	42
3.1.4 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (<i>as is</i>).....	43
3.1.5 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis.....	43
3.1.6 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis (<i>to be</i>).....	44
3.1.7 Simulasi Proses Bisnis	44
3.1.8 Kesimpulan dan Saran	45
3.2 Objek Penelitian	45
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Identifikasi Proses Bisnis	46
4.2 Pemodelan Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Saat Ini (<i>as-is</i>)	47
4.3 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini Menggunakan <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	53
4.4 Analisis Aktivitas Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Saat Ini	55
4.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pendaftaran Nikah	58
4.6 Perbaikan Proses Bisnis Pendaftaran Nikah.....	59
4.7 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah (<i>to be</i>).....	60
4.8 Simulasi <i>Process Validation</i> Bisnis Proses.....	66
4.9 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis	66
4.9.1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Saat Ini	66
4.9.2 Simulasi <i>Time Analysis</i> Rekomendasi Proses Bisnis.....	68
4.9.3 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pendaftaran Nikah <i>As is</i> dan <i>To be</i>	70
4.10 Perbandingan Hasil Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Pendaftaran Nikah <i>As is</i> dan <i>To be</i>	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Indralaya.....	12
Gambar 2.2 BPMN: Categories of elements (Mathias Weske, 2007)	14
Gambar 2.3 Elemen Start Events.....	15
Gambar 2.4 Element End Events.....	16
Gambar 2.5 Elemen Intermediate Events	16
Gambar 2.6 Jenis-Jenis Elemen Activities	17
Gambar 2.7 Exclusive gateway dengan notasi divergence.....	18
Gambar 2.8 Exclusive gateway dengan notasi konvergensi.....	18
Gambar 2.9 Inclusive gateway	19
Gambar 2.10 Parallel gateway	19
Gambar 2. 11 Jenis elemen-elemen connecting objects	20
Gambar 2.12 Jenis Elemen-Element Artifacts.....	21
Gambar 2.13 Perbedaan Pool dan Lane.....	22
Gambar 2.14 Fase Business Process Improvement (BPI)	23
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	40
Gambar 4.1 Diagram BPMN Proses Pendaftaran Nikah (as is).....	49
Gambar 4.2 Diagram BPMN Proses Pendaftaran Nikah (to be)	62
Gambar 4.3 Hasil Time Analysis Proses Pendaftaran Nikah Saat Ini	67
Gambar 4.4 Hasil Time Analysis Proses Bisnis Pendaftaran Nikah (to be)...	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Severity	30
Tabel 2.2 Nilai Occurance	31
Tabel 2.3 Nilai Detection.....	31
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Saat Ini	50
Tabel 4.2 Analisis FMEA Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Saat Ini	54
Tabel 4.3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Saat Ini ..	56
Tabel 4.4 Rancangan perbaikan proses bisnis	59
Tabel 4.5 Perbaikan Proses Bisnis	60
Tabel 4.6 Deskripsi Aktivitas Proses Pendaftaran Nikah (to be).....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Aktivitas Proses Pendaftaran Nikah (to be).....	66
Tabel 4.8 Perbandingan Time Analysis Proses Bisnis As is dan To be	70
Tabel 4. 9 Resource Utilization Proses Bisnis As Is dan To Be.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Masyarakat Umum.....	A-1
Lampiran 2 Hasil wawancara dengan pihak KUA.....	B-1
Lampiran 3 Bukti Publikasi Artikel	C-1
Lampiran 4 Hasil Pengecekan Similarity Turnitin.....	D-1
Lampiran 5 Kartu Konsultasi	E-1
Lampiran 6 Surat Kesiapan Membimbing.....	F-1
Lampiran 7 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	G-1
Lampiran 8 Dokumentasi Saat Pengambilan Data.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses bisnis menjadi inti pengelolaan aktivitas dalam suatu organisasi atau instansi untuk membantu kegiatan operasional instansi tersebut dalam mencapai tujuan dari program kerjanya (Maulana, 2023). Tujuan proses bisnis dapat tercapai apabila proses bisnis yang berjalan sudah efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan standar operasional prosedur (SOP) agar aktivitas yang berjalan dapat dipantau dan diukur efektifitasnya sehingga kualitas proses bisnis dan kinerja karyawan bisa ditingkatkan.

Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang dijalankan oleh suatu instansi setiap kali mereka menyediakan layanan kepada pengguna dalam suatu lingkungan organisasi itu sendiri (Dumas et al., 2018; Setiyani et al., 2022). Dengan kata lain, proses bisnis adalah aktivitas yang saling terkoordinasi satu sama lain yang menghasilkan barang atau jasa layanan dalam suatu lingkup organisasi tersebut. Penerapan proses bisnis pada suatu instansi dapat mempengaruhi kualitas layanan yang akan diberikan ke pengguna, pemanfaatan sumber daya manusia, dan produktivitas. Produktivitas tercipta apabila standar operasional prosedur (SOP) pada proses bisnis telah optimal dijalankan sehingga mendapat penilaian yang baik dari berbagai pihak yang terlibat (Bake, 2023). Oleh karena itu, untuk menilai SOP yang berjalan apakah sudah optimal atau masih terdapat masalah diperlukan evaluasi secara berkala dalam suatu instansi. Masalah tersebut akan dianalisis dan dievaluasi untuk memberikan saran perbaikan agar proses bisnis yang dijalankan lebih baik ke depannya.

KUA Kecamatan Indralaya merupakan salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan yang telah menerapkan bisnis prosesnya sesuai dengan standar operasional prosedur mereka. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Indralaya diberi wewenang oleh Kementerian Agama untuk melaksanakan fungsi tertentu, antara lain pendataan pelayanan dan bimbingan masyarakat islam, pendaftaran dan pelaporan pernikahan, serta pemberian materi tentang pentingnya zakat. Salah satu fungsi KUA yang *familiar* oleh masyarakat yaitu tentang pencatatan dan pelaporan nikah. Karena pada dasarnya, perkawinan dapat dianggap sah secara hukum jika memenuhi dua syarat, yaitu syarat formil dan materil (Latupono, 2018). Sesuai dengan Pasal 2 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, menyatakan bahwa “Perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaan itu” (Undang-Undang, 1974). Tentunya dalam menjalankan fungsi tersebut KUA harus menerapkan proses bisnis, yakni proses pendaftaran nikah secara efektif dan efisien supaya masyarakat merasa tidak kesulitan dalam mendaftarkan dan melaporkan pernikahannya.

Namun pada pelaksanaannya di lapangan, standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh KUA terutama pada alur pendaftaran nikah masih kurang efektif dan efisien. Ada beberapa aktivitas pada proses pendaftaran nikah yang dinilai kurang efektif, contohnya seperti calon pengantin diharuskan mengurus surat ke RT/RW, kelurahan, dan kecamatan secara offline. Aktivitas tersebut memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, ada beberapa kasus ketika calon pengantin mendatangi RT/RW mereka tidak bisa langsung mengurus berkas tersebut karena form pendaftaran nikah tersebut kosong sehingga menunggu sampai

berminggu-minggu. Tak hanya itu, ada kasus dimana calon pengantin disuruh untuk bolak balik melengkapi berkas di kelurahan, dikarena pihak kelurahan yang kurang informatif. Dari beberapa kendala tersebut, masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus pendaftaran nikah.

Padahal Kementerian Agama telah meluncurkan website Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada tahun 2018 silam. Website ini berfungsi untuk mendaftarkan pernikahan secara online di KUA. Namun, website ini belum dijalankan dengan maksimal karena hanya bisa mengunggah berkas yang sudah diurus saja, sedangkan semua berkas pendaftaran nikah masih harus diurus secara offline. Seharusnya website ini bisa dimaksimalkan lebih lanjut untuk meningkatkan proses bisnis yang berjalan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka diperlukan analisis dan perbaikan proses bisnis guna menghasilkan proses bisnis rekomendasi dengan harapan KUA dapat memberikan kualitas layanan secara optimal.

Dalam menganalisis akar masalah proses bisnis terdapat beberapa metode, diantaranya *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), *5 Whys Analysis*, *Value Chain Analysis*, dan *Critical Success Factor* (CSF). FMEA merupakan sebuah pendekatan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi potensi masalah yang menyebabkan kegagalan dan untuk memahami dampak dari masalah tersebut terhadap setiap kegagalan (Sadzali et al., 2018). FMEA digunakan untuk membantu organisasai dalam mengidentifikasi, menghindari, dan mengurangi risiko yang mungkin terjadi akibat kegagalan dalam proses. FMEA memiliki *Risk Priority Number* (RPN) untuk mencari masalah yang memiliki dampak paling besar. Selanjutnya *5 Whys Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk membantu

mendalami permasalahan yang dihadapi hingga mengarahkan ke pemecahan masalah untuk menghasilkan solusi dari permasalahan tersebut (Syafra et al., 2019). *5 Whys Analysis* atau *Root Cause Analysis* digunakan sebagai metode pemecahan masalah untuk mengenali akar penyebab suatu masalah dengan bertanya ”mengapa” berkali-kali. Proses tanya jawab yang berulang dapat membantu menjelaskan alasan mendasar dari permasalahan yang ditemui. Metode ini biasa digunakan ketika suatu permasalahan sudah terlihat, namun belum diketahui penyebab mendasarnya, dan bagaimana ketika masalah tersebut diatasi. Metode ini sangat cocok digunakan untuk mengupas dan menganalisis permasalahan dengan cermat sehingga mendapatkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor penyebab permasalahan (Gusnan, 2021).

Kemudian terdapat metode *Value Chain Analysis* yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan meningkatkan keunggulan kompetitif di suatu industri yang berpengaruh terhadap performa perusahaan (Suseno and Arifin, 2020). Dengan kata lain, *Value Chain Analysis* adalah sebuah teknik yang dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana proses bisnis dapat menciptakan *value*. Di dalam *Value* Metode ini berfokus pada faktor internal perusahaan untuk melihat keunggulan kompetitif dan kekurangan perusahaan (Suseno and Arifin, 2020). Metode *Value Chain Analysis* sering mengabaikan faktor eksternal yang mempengaruhi rantai nilai sehingga dapat menyulitkan saat pengumpulan data yang akurat untuk setiap tahapannya.

Metode selanjutnya yaitu *Critical Success Factor (CSF)* merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kinerja proses bisnis dengan mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan (Helmi et al., 2018).

Critical Success Factor (CSF) adalah teknik yang berfungsi untuk mengenali keberhasilan kinerja unit organisasi dan dapat digunakan sebagai petunjuk kinerja dalam menetapkan indikator kinerja (Andani et al., 2020). *Critical Success Factor* (CSF) dan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) sekilas serupa, namun tidak sama. CSF merujuk pada faktor keberhasilan yang harus dipenuhi atau dicapai dalam suatu instansi atau organisasi, sedangkan FMEA merujuk pada analisis potensi kegagalan dalam proses, sistem, dan untuk melihat dampak dari kegagalan. Hasil identifikasi dari CSF dapat digunakan untuk perencanaan strategis dalam suatu organisasi. Berbeda dengan FMEA, hasil yang digunakan untuk perbaikan dan mengurangi serta mencegah kegagalan dalam proses bisnis.

Setelah melakukan studi literatur, penulis memilih metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) pada penelitian ini karena metode ini lebih kompleks dari metode yang sudah disebutkan. Selain itu, FMEA akan mempermudah penulis dalam membuat keputusan rekomendasi proses bisnis dikarenakan FMEA mempunyai pengukuran angka prioritas risiko yaitu hasil perkalian *severity*, *occurrence*, dan *detection* yang valid. Dengan menggunakan FMEA dapat menghindari masalah yang mungkin akan terjadi, dapat mengenali penyebab permasalahan utama sehingga dapat menghilangkannya pada proses bisnis, dan dapat meningkatkan kualitas layanan (Aprianto et al., 2021).

Setelah mengetahui hasil evaluasi dengan metode FMEA, maka dimungkinkan proses bisnis tersebut telah efektif dan ada yang kurang efektif. Untuk proses bisnis yang kurang efektif dapat dilakukan perbaikan. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk meningkatkan efektivitas proses bisnis,

diantaranya *Business Process Reengineering* (BPR), *Business Process Automation* (BPA), dan *Business Process Improvement* (BPI).

Business Process Reengineering (BPR) merupakan sebuah pendekatan yang bertujuan untuk merekonstruksi ulang proses bisnis untuk membuat perubahan besar agar kinerja organisasi bisa lebih ditingkatkan (Rozaqi et al., 2020). *Business Process Reengineering* (BPR) memberikan perubahan dramatis dan radikal untuk meningkatkan performa organisasi secara signifikan. *Business Process Reengineering* (BPR) dapat mengubah proses bisnis saat ke rekomendasi proses bisnis dengan menghilangkan proses yang tidak memberikan nilai kepada pengguna dan mengotomatisasi proses bisnis manual menggunakan sistem (Pradhipta et al., 2019). *Business Process Reengineering* (BPR) akan memberikan perbaikan dari segi pelayanan, kecepatan, dan biaya.

Selanjutnya terdapat *Business Process Automation* (BPA) yang merupakan salah satu pendekatan yang tidak merubah cara kerja proses bisnis secara keseluruhan, namun beberapa aktivitas diotomatisasi menggunakan sistem sehingga proses bisnis pada organisasi tersebut lebih efisien (Utomo et al., 2019). *Business Process Automation* (BPA) berfokus untuk menggantikan proses bisnis yang dijalankan manual beralih menggunakan teknologi, walaupun dampak yang dihasilkan tidak bersifat strategis terhadap proses bisnis secara keseluruhan. *Business Process Automation* (BPA) bisa digunakan tanpa harus mengubah proses bisnis saat ini secara keseluruhan, namun hanya melakukan otomatisasi proses input data yang sebelumnya dilakukan manual menjadi otomatis dengan aplikasi atau sistem agar lebih efisien (Fariani et al., 2018).

Metode perbaikan proses bisnis selanjutnya yaitu *Business Process Improvement* (BPI) merupakan kerangka kerja yang menyatukan berbagai komponen yang mengacu pada usaha perbaikan proses bisnis, memberikan pemahaman tentang proses bisnis saat ini, dan menyediakan tools serta teknik untuk melaksanakan perbaikan proses bisnis tersebut (Maulana, 2023). *Business Process Improvement* (BPI) berfokus pada menganalisis waktu kegiatan, memaksimalkan penggunaan aset, dan membandingkan proses bisnis saat ini dengan proses bisnis yang telah dilakukan perbaikan.

Dalam BPI terdapat 5 fase dan 12 *tools streamlining* yang dapat membantu penulis dalam mengevaluasi proses bisnis dengan cara mengoptimalkan setiap prosesnya. BPI berperan untuk memperbaiki kesalahan yang belum optimal karena ketidaksesuaian dan kurangnya standarisasi dalam proses bisnis. Perbaikan dilakukan dengan mempertimbangkan penyebab dari kesalahan dan dampak yang mungkin terjadi pada setiap aktivitas yang dilakukan. Perbaikan ini akan menghasilkan proses bisnis rekomendasi agar kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi lebih efektif dan efisien. Proses bisnis rekomendasi (*to be*) dimodelkan menggunakan diagram BPMN. Diagram ini menggambarkan alur kegiatan baru, aktor yang terlibat, dan waktu yang diperlukan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk mengajukan judul **"Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: KUA Kecamatan Indralaya)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan di atas rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemodelan proses bisnis utama yang sedang berjalan pada proses pendaftaran nikah?
2. Bagaimana evaluasi proses bisnis saat ini (*as is*) pada proses pendaftaran nikah menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)?
3. Bagaimana proses bisnis rekomendasi (*to be*) pada proses pendaftaran nikah menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memodelkan proses bisnis yang sedang berjalan pada proses pendaftaran nikah.
2. Mengevaluasi proses bisnis saat ini (*as is*) pada proses pendaftaran nikah dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).
3. Merekomendasikan proses bisnis pendaftaran nikah menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) berdasarkan *process validation, time analysis, dan resource analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui alur pendaftaran nikah yang sedang berjalan saat ini di KUA Kecamatan Indralaya.

2. Peneliti mampu menerapkan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk menganalisis proses bisnis saat ini (as is) pada proses pendaftaran nikah.
3. Dapat meningkatkan proses bisnis pada alur pendaftaran nikah menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) berdasarkan *process validation*, *time analysis*, dan *resource analysis*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan yang berlaku pada penelitian ini agar pembahasan yang dilakukan tidak berlebihan adalah sebagai berikut:

1. Pemodelan proses bisnis berfokus pada proses pendaftaran nikah.
2. Metode analisis permasalahan yang digunakan pada proses pendaftaran nikah adalah metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).
3. Metode yang digunakan untuk perbaikan proses pendaftaran nikah adalah *Business Process Improvement* (BPI).
4. Penelitian ini hanya mencakup fase *Business Process Improvement* (BPI) yang pertama sampai keempat, yaitu fase *Organizing for Improvement*, *Understanding the Process*, *Streamlining*, dan *Measurement and Controls*. Dikarenakan penelitian ini berfokus pada menganalisis, mengevaluasi, dan mensimulasikan proses bisnis rekomendasi (*to be*), sehingga fase kelima yaitu *Continuous Improvement* tidak digunakan.
5. Data yang dianalisis dalam rentang waktu mei s.d agustus 2023.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1 Hasil Wawancara Masyarakat Umum

Nama: Dwi Suciyanda

Hari/tanggal wawancara: 19 Agustus 2023

Metode wawancara: Daring via WhatsApp

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada tahun berapa anda menikah?	Tahun 2022
2.	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah di RT/RW? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di RT/RW?	1 hari, pengurusan berkas langsung ke desa. Pada proses ini tidak terdapat kendala.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) di kelurahan? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di kelurahan?	Langsung ke desa
4.	Apakah anda menikah dalam satu kecamatan/berbeda kecamatan? Jika berbeda kecamatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Ya, 1 kecamatan. Waktu yang diperlukan 1 minggu.
5.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Ya, kendalanya harus membawa surat vaksin. Namun, puskesmas setempat cukup lama mengeluarkan surat vaksin tersebut, sehingga memakan waktu yang lama.
6.	Ketika anda mengurus pendaftaran nikah, apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat dispensasi nikah di kantor camat?	Tidak
7.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat dispensasi di kantor camat?	-
8.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah? Dan apakah terdapat kendala saat	1 hari, tidak terdapat kendala.

No	Pertanyaan	Jawaban
	melakukan pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	
9.	Apakah akad nikah dilakukan di Kantor KUA?	Tidak
10.	Jika akad nikah dilakukan di luar KUA, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membayar uang pendaftaran nikah di bank? Dan apakah terdapat kendala saat membayar uang pendaftaran nikah di bank?	2 jam, tidak terdapat kendala.
11.	Berapa lama waktu yang diperlukan saat proses pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah?	1 jam
12.	Menurut anda apakah proses pendaftaran nikah memakan waktu yang cukup lama?	Ya

Narasumber



Dwi Suciyanda

Nama: Siti Nurhaliza

Hari/tanggal wawancara: 19 Agustus 2023

Metode wawancara: Daring via WhatsApp

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada tahun berapa anda menikah?	Tahun 2021
2.	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah di RT/RW? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di RT/RW?	Kurang lebih 3 minggu. Ya, terdapat kendala di surat pengantar nikah dari pihak RT lama dikarenakan formulir pendaftaran nikah habis.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) di kelurahan? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di kelurahan?	1 minggu. Ya, terdapat kendala pihak kelurahan yang kurang informatif sehingga berkas dioper-oper.
4.	Apakah anda menikah dalam satu kecamatan/berbeda kecamatan? Jika berbeda kecamatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Berbeda kecamatan. Waktu yang diperlukan hanya 2 hari.
5.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Tidak terdapat kendala.
6.	Ketika anda mengurus pendaftara nikah, apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat dispensasi nikah di kantor camat?	Tidak
7.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat dispensasi di kantor camat?	-
8.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah? Dan apakah terdapat kendala saat melakukan pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	14 hari kerja. Proses ini lama karena saat itu sedang pandemi covid-19.
9.	Apakah akad nikah dilakukan di Kantor KUA?	Tidak

No	Pertanyaan	Jawaban
10.	Jika akad nikah dilakukan di luar KUA, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membayar uang pendaftaran nikah di bank? Dan apakah terdapat kendala saat membayar uang pendaftaran nikah di bank?	Kurang lebih 1 jam, dan tidak terdapat kendala.
11.	Berapa lama waktu yang diperlukan saat proses pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah?	2 jam
12.	Menurut anda apakah proses pendaftaran nikah memakan waktu yang cukup lama?	Ya, cukup lama.

Narasumber



Siti Nurhaliza

Nama: Nurul Febriyanti

Hari/tanggal wawancara: 20 Agustus 2023

Metode wawancara: Daring via WhatsApp

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada tahun berapa anda menikah?	Tahun 2021
2.	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah di RT/RW? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di RT/RW?	Kurang lebih 1 minggu. Ya, terdapat kendala karena ketua RT yang sulit ditemui.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) di kelurahan? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di kelurahan?	1 bulan. Ya, pihak kelurahan kurang informatif, sehingga banyak berkas tertinggal yang harus dipersiapkan.
4.	Apakah anda menikah dalam satu kecamatan/berbeda kecamatan? Jika berbeda kecamatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Berbeda kecamatan. Waktu yang diperlukan sekitar 2 minggu.
5.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Ya, harus menunggu dari pihak laki-laki.
6.	Ketika anda mengurus pendaftara nikah, apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat dispensasi nikah di kantor camat?	Tidak
7.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat dispensasi di kantor camat?	-

No	Pertanyaan	Jawaban
8.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah? Dan apakah terdapat kendala saat melakukan pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	14 hari kerja. Proses ini lama karena saat itu sedang pandemi covid-19.
9.	Apakah akad nikah dilakukan di Kantor KUA?	Tidak
10.	Jika akad nikah dilakukan di luar KUA, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membayar uang pendaftaran nikah di bank? Dan apakah terdapat kendala saat membayar uang pendaftaran nikah di bank?	1 hari, dan tidak terdapat kendala.
11.	Berapa lama waktu yang diperlukan saat proses pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah?	3 hari
12.	Menurut anda apakah proses pendaftaran nikah memakan waktu yang cukup lama?	Ya, sangat lama.

Narasumber



Nurul Febriyanti

Nama: Indra Juniantara

Hari/tanggal wawancara: 20 Agustus 2023

Metode wawancara: Daring via WhatsApp

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada tahun berapa anda menikah?	Tahun 2022
2.	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah di RT/RW? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di RT/RW?	3 hari kerja. Tidak terdapat kendala.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) di kelurahan? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di kelurahan?	1 minggu. Tidak terdapat kendala.
4.	Apakah anda menikah dalam satu kecamatan/berbeda kecamatan? Jika berbeda kecamatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Berbeda kecamatan. Waktu yang diperlukan surat rekomendasi nikah 1 minggu.
5.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Ya, harus melengkapi berkas-berkas secara offline sehingga memakan waktu yang cukup lama.
6.	Ketika anda mengurus pendaftara nikah, apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat dispensasi nikah di kantor camat?	Tidak
7.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat dispensasi di kantor camat?	-
8.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	1 minggu. Saat itu masih dalam kondisi covid, jadi memakan waktu cukup lama.

No	Pertanyaan	Jawaban
	Dan apakah terdapat kendala saat melakukan pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	
9.	Apakah akad nikah dilakukan di Kantor KUA?	Tidak
10.	Jika akad nikah dilakukan di luar KUA, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membayar uang pendaftaran nikah di bank? Dan apakah terdapat kendala saat membayar uang pendaftaran nikah di bank?	1 hari
11.	Berapa lama waktu yang diperlukan saat proses pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah?	1 jam
12.	Menurut anda apakah proses pendaftaran nikah memakan waktu yang cukup lama?	Ya, cukup lama.

Narasumber



Indra Juniantara

Nama: Rizki Minar Rahmati

Hari/Tanggal Wawancara: 25 Agustus 2023

Metode wawancara: Daring via WhatsApp

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada tahun berapa anda menikah?	Tahun 2021
2.	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah di RT/RW? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di RT/RW?	1 hari, tidak terdapat kendala.
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar nikah (N1-N4) di kelurahan? Dan apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar nikah di kelurahan?	3 hari. Tidak terdapat kendala.
4.	Apakah anda menikah dalam satu kecamatan/berbeda kecamatan? Jika berbeda kecamatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Berbeda kecamatan. Waktu yang diperlukan 1 minggu.
5.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat pengantar rekomendasi nikah untuk dibawa ke KUA Kecamatan tempat akad nikah?	Tidak terdapat kendala.
6.	Ketika anda mengurus pendaftara nikah, apakah waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja? Jika waktu pernikahan kurang dari 10 hari kerja, berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus surat dispensasi nikah di kantor camat?	Tidak
7.	Apakah terdapat kendala saat mengurus surat dispensasi di kantor camat?	-

No	Pertanyaan	Jawaban
8.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah? Dan apakah terdapat kendala saat melakukan pendaftaran nikah di KUA tempat dilaksanakannya akad nikah?	1 hari, langsung diproses karena semua berkas sudah lengkap.
9.	Apakah akad nikah dilakukan di Kantor KUA?	Tidak
10.	Jika akad nikah dilakukan di luar KUA, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membayar uang pendaftaran nikah di bank? Dan apakah terdapat kendala saat membayar uang pendaftaran nikah di bank?	Kurang lebih 1 jam, dan tidak terdapat kendala.
11.	Berapa lama waktu yang diperlukan saat proses pemeriksaan data nikah calon pengantin dan wali nikah di KUA tempat akad nikah?	1 jam
12.	Menurut anda apakah proses pendaftaran nikah memakan waktu yang cukup lama?	Tidak

Narasumber



Rizki Minar Rahmati

Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pihak KUA

Nama Narasumber: Ibu Eka

Hari/tanggal wawancara: Selasa, 19 September 2023

Tempat: KUA Kecamatan Indralaya

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja tugas dan tanggung jawab setiap stakeholder?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KUA: memimpin KUA, menjadi penghulu, dan melaksanakan fungsi-fungsi KUA. 2. Penyuluh Muda: Memberikan bimbingan agama islam di kecamatan sekitar, dan mengadakan kegiatan-kegiatan agama islam. 3. Staf Pengadministrasian: Melakukan pengarsipan, pengadministrasian, dan pelayanan untuk semua berkas-berkas yang masuk dan keluar. 4. Penghulu Muda: Melakukan pelayanan bimbingan nikah dan rujuk.
2.	Apa saja tugas pokok dan tugas pendukung yang dijalankan oleh KUA?	<p>Tugas Pokok:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk. 2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam. 3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA 4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah. 5. Pelayanan bimbingan kemasjidan. 6. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah. 7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam. 8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf. 9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan. 10. Layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah haji reguler. <p>Tugas Pendukung: Membuat kegiatan agama islam di lingkungan KUA Kecamatan Indralaya, seperti mengajar ngaji, gotong royong,</p>

No	Pertanyaan	Jawaban
		sholat subuh berjama'ah dengan warga sekitar, dan melakukan perayaan maulid nabi.
3.	Berapa banyak rata-rata orang yang mendaftar nikah setiap bulannya?	15-20 orang, namun kalau bulan puasa sekitar 10 orang.
4.	Bagaimana alur proses pendaftaran nikah yang berlangsung saat ini? Kemudian, berapa lama perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitasnya?	<p>Calon pengantin meminta surat pengantar ke RT/RW. Kemudian calon pengantin mengurus surat N1-N4 ke kelurahan. Lalu jika menikah berbeda kecamatan, calon pengantin mengurus surat rekomendasi numpang nikah. Selanjutnya kalau pernikahan kurang dari 10 hari kerja, calon pengantin meminta surat dispensasi ke kecamatan. Kemudian mendaftar nikah di KUA setempat. Jika calon pengantin memilih nikah di KUA, maka biaya nikah gratis. KUA akan memeriksa data calon pengantin, apabila lengkap, maka dilaksanakan akad nikah. Namun, jika calon pengantin memilih nikah di luar KUA, maka membayar biaya nikah ke bank/transfer. Lalu bukti pembayaran diserahkan ke KUA. Apabila data lengkap, maka bisa dilaksanakan akad nikah.</p> <p>Untuk perkiraan waktu setiap aktivitas tergantung pada instansi masing-masing.</p>
5.	Ketika calon pengantin datang ke KUA, kemana calon pengantin harus menyerahkan formulirnya? Dan bagaimana pihak KUA memproses formulir tersebut? (Untuk yang daftar secara <i>offline</i>)	Calon pengantin akan menemui staf pengadministrasian untuk melakukan pendaftaran nikah. Kemudian, staf pengadministrasian akan memproses dokumen calon pengantin ke SIMKAH.
6.	Ketika calon pengantin datang ke KUA, kemana calon pengantin harus menyerahkan formulirnya? Dan bagaimana pihak KUA memproses formulir tersebut? (Untuk yang daftar secara <i>online</i>)	Sebenarnya sama saja dengan yang online. Perbedaannya, untuk <i>offline</i> pihak KUA yang memasukkan data calon pengantin, sedangkan untuk <i>online</i> , calon pengantin sendiri yang memasukkan datanya ke SIMKAH. Lalu berkas yang sudah diurus diserahkan ke KUA kecamatan tempat akad nikah.

No	Pertanyaan	Jawaban
7.	Apa peran KUA di dalam web SIMKAH?	KUA sebagai pengelola dokumentasi di SIMKAH.
8.	Saat ini apakah masyarakat lebih suka mendaftar nikah secara <i>online</i> ? Atau tetap banyak secara <i>offline</i> ?	Masih banyak yang <i>offline</i> , namun dari pihak KUA sudah mensosialisasikan untuk melakukan pendaftaran nikah secara <i>online</i> .
9.	Apakah pernah terdapat kendala pada bagian administrasi seperti berkas yang menyelip, tertumpuk, atau hilang?	Ya, pernah
10.	Divisi apa saja yang ada di KUA untuk melayani pendaftaran nikah?	Untuk melayani pendaftaran nikah hanya dilayani oleh staf administrasi umum, karena kami kekurangan SDM.

Indralaya, 19 September 2023

Mengetahui,



Eka Satriani, S.E

Lampiran 3 Bukti Publikasi Artikel

1. Bukti Submit

The screenshot displays the OJS submission interface for a user named Pacu Putra. The browser address bar shows the URL: ejournals.com/klik/authorDashboard/submission/1482. The page title is "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer". The submission details are as follows:

- Submission ID:** 1482
- Author:** Siska et al.
- Title:** Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) di KUA Kecamatan Indralaya

The submission workflow is shown as follows:

- Workflow:** Submission, Review, Copyediting, Production

The submission files section shows:

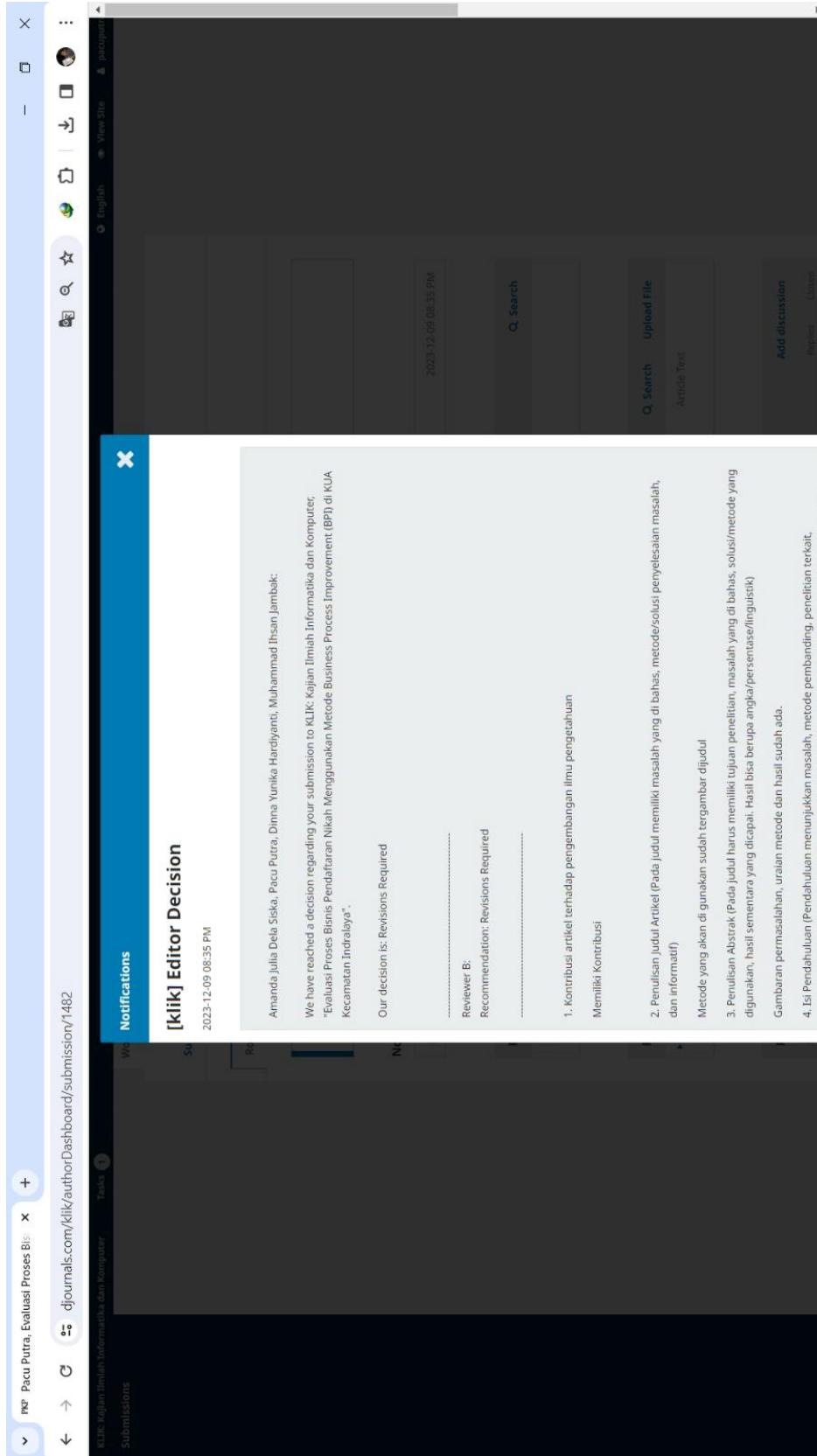
- Submission Files:** 5655-1 | pacuputra, Jurnal Amanda Julia Dela Siska.docx
- Download All Files** (button)

The pre-review discussions section shows:

- Pre-Review Discussions:** No items
- Add discussion** (button)

The interface includes a navigation menu with "Workflow" and "Publication" tabs, and a "Library" button. The OJS logo and "Submissions" text are visible in the top left corner.

2. Bukti Revisi



PKP Pacu Putra, Evaluasi Proses BIS

djournals.com/kiik/authorDashboard/submission/1482

KLIK Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer
Submissions

English View Site

2023-12-09 08:32 PM

Q Search

Q Search Upload File

Article Text

Add discussion Register Contact

Gambaran permasalahan, uraian metode dan hasil sudah ada.

4. Isi Pendahuluan (Pendahuluan menunjukkan masalah, metode pembandingan, penelitian terkait, GAP/perbedaan dari penelitian sebelumnya, tujuan penelitian yang akan dilakukan, mengkaitkan teori yang digunakan dengan rujukan/referensi yang terdapat pada daftar pustaka, serta memiliki pernyataan kontribusi dari hasil penelitian).

Pendahuluan sudah menggambarkan permasalahan dengan baik serta uraian pemelitian terkait.

5. Penulisan Metodologi Penelitian (Bagian ini harus memiliki tahapan penelitian dan di gambarkan dalam bentuk bagan, serta memiliki kajian pustaka dari algoritma/metode yang digunakan)

Dalam metodologi penelitian, uraikan saja tahapan peneliti dan metode yang akan di gunakan.

6. Penulisan Hasil dan Pembahasan (Bagian menguraikan tahapan dari algoritma/metode dalam menyelesaikan masalah, serta hasil yang di peroleh dari algoritma/metode yang digunakan. Hasil pengujian algoritma/metode. Pembahasan dapat juga membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sejenis. Bila penelitian berbentuk pembuatan alat, di jabarkan prototyping dari alat yang dibuat serta hasil pengujannya)

Uraian permasalahan sudah di uraikan pada pembahasan samapai dengan mendapatkan hasil.

7. Penulisan Kesimpulan (kesimpulan berisi satu paragraph, yang berisi hasil dari penelitian)

Kesimpulan sudah menjawab hasil hipotesis namun sebaiknya di buat dalam satu paragraf singkat saja

8. Penulisan Referensi (Wajib menggunakan MENDELEY. Format IEEE. min 15-20 referensi yang dijadikan acuan pustaka, 80% sumber referensi dari penelitian terkait dan termutakhir 3 tahun terakhir)

Referensi sudah ditulis menggunakan Mendeley dengan format IEEE.

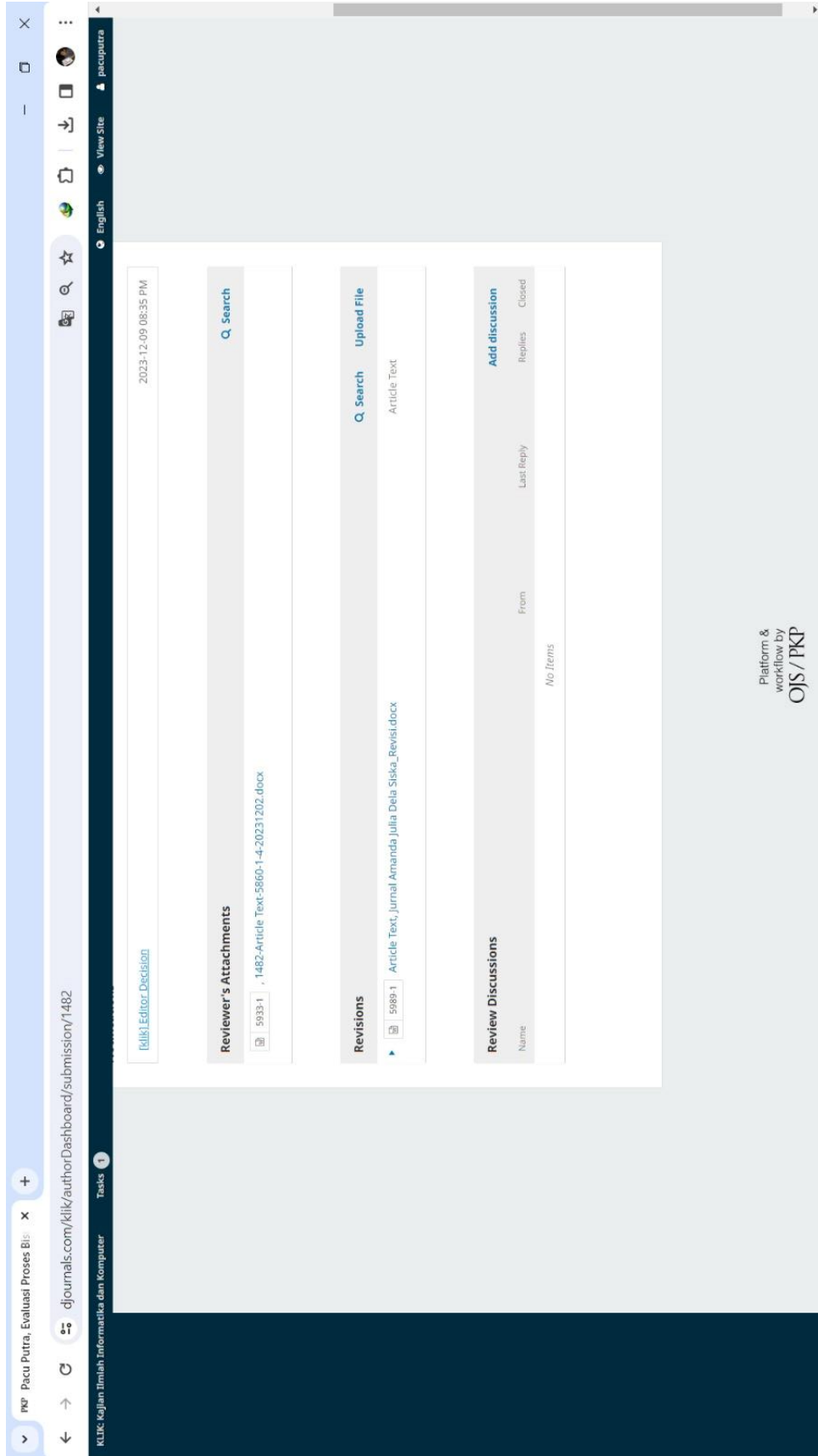
9. Penulisan Tabel dan Gambar (Gambar dan tabel harus jelas dan dijelaskan)

Penulisan tabel dan gambar sudah baik

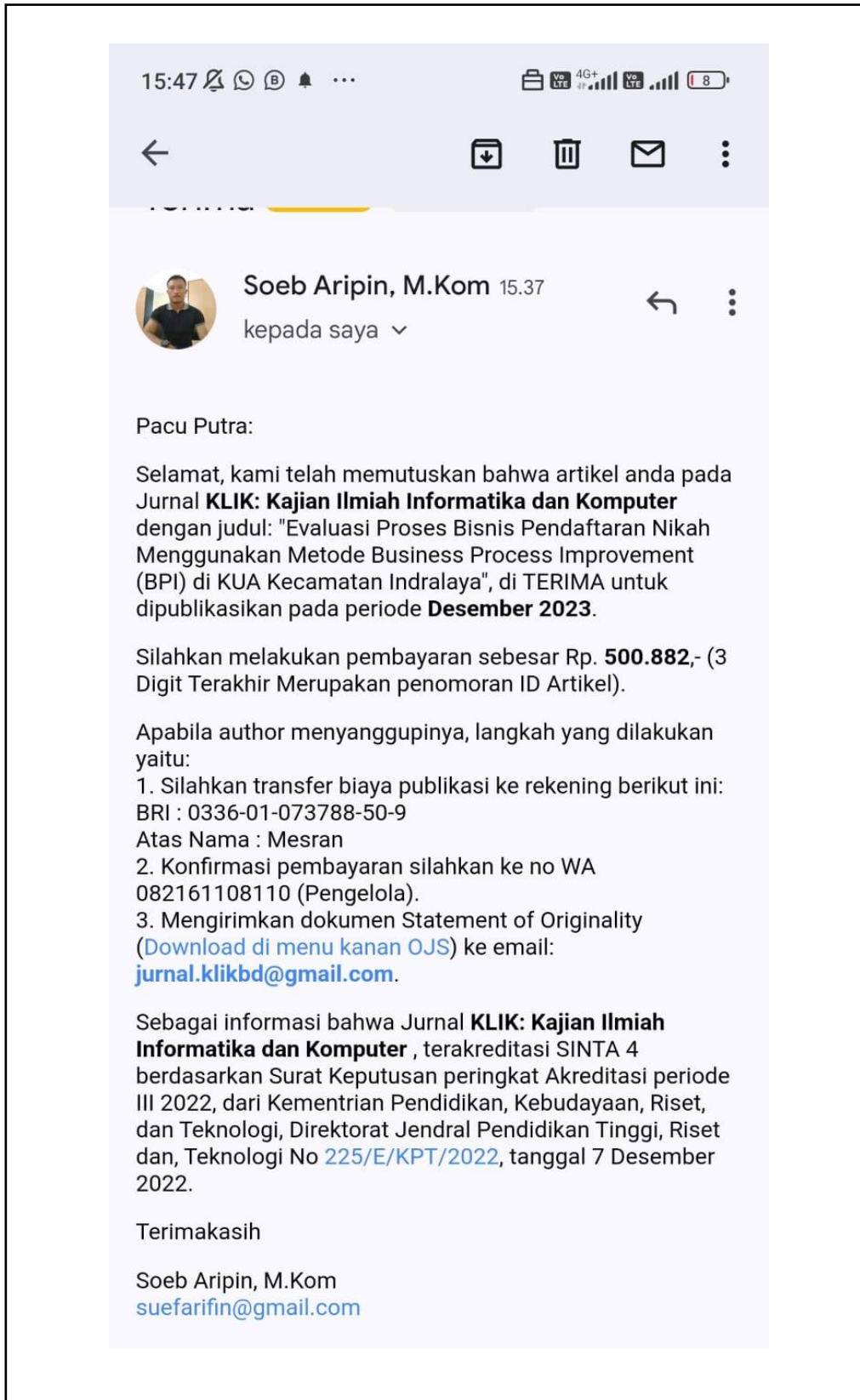
10. Penilaian artikel secara keseluruhan

Cukup Baik

3. Bukti Submit Revisi



4. Bukti Diterima



5. Bukti LOA



KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer

ISSN 2723-3898 (media online)

Jalan Sisingamangaraja No. 338, Sumatera Utara, Medan

Website <https://djournals.com/klik> | Email: jurnaLklikbd@gmail.com

Publisher Universitas Budi Darma

Medan, 17 Desember 2023

No : 400/KLIK/LOA/XII/2023
Lamp : -
Hal : Surat Penerimaan Naskah Publikasi Jurnal

Kepada Yth,
Bapak/Ibu **Amanda Julia Dela Siska**
Di Tempat

Terimakasih telah mengirimkan artikel ilmiah untuk diterbitkan pada **KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer** (ISSN 2723-3898 (media online)), dengan judul:

Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) di KUA

Penulis: **Amanda Julia Dela Siska, Pacu Putra(*)**, **Dinna Yunika Hardiyanti, Muhammad Ihsan Jambak**

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan DITERIMA untuk dipublikasikan pada **Volume 4, Nomor 3, Desember 2023**.

QR-Code di bawah merupakan kode digital sebagai penanda keaslian LOA yang telah dikeluarkan dan akan menuju pada link LOA yang telah dikeluarkan pada Jurnal KLIK.

Sebagai informasi tambahan, saat ini **KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer** (ISSN 2723-3898 (media online)) telah TERAKREDITASI dengan Peringkat SINTA 4 berdasarkan Surat Keputusan peringkat Akreditasi periode III 2022, dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Riset dan, Teknologi No [225/E/KPT/2022](#), tanggal 7 Desember 2022.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Hormat Kami,

Surya Darma Nasution, M.Kom
Ketua Editor

Tembusan:
1. Peringgal
2. Author

6. Bukti telah di publikasi

Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) di KUA

- Amanda Julia Dela Siska (*Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia*) 1838-1849
 - Pacu Putra (*Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia*)
 - Dinna Yumika Hardiyanti (*Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia*)
 - Muhammad Ihsan Jambak (*Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia*)
- DOI : <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1482> Abstract View: 2 times PDF Download: 2 times



MobileNet untuk Identifikasi Skala Kerapatan dan Transparansi Tajuk Pohon Daun Lebar

- Fanirizki Sofiyana (*Universitas Lampung, Lampung, Indonesia*) 1850-1859
 - Rico Andrian (*Universitas Lampung, Lampung, Indonesia*)
 - Rahmat Safe'i (*Universitas Lampung, Lampung, Indonesia*)
- DOI : <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1476> Abstract View: 0 times PDF Download: 1 times

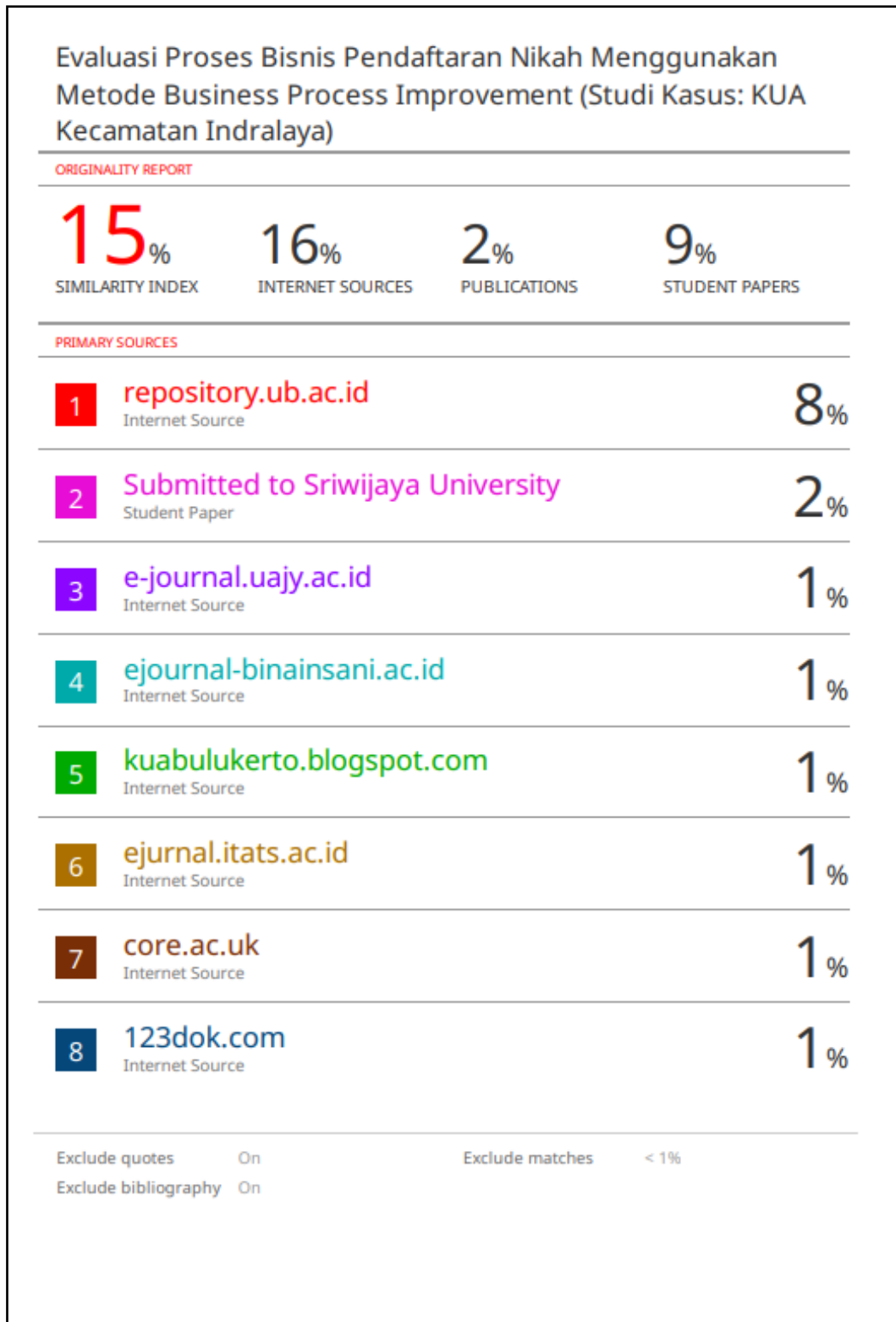


Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Pajak Air Permukaan Pada Badan Keuangan Daerah Berbasis Web

- Zulfi Karman (*Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia*) 1860-1868
 - Chandy Ophelia S (*Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia*)
 - Siska Nurul Marwiyah (*Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia*)
 - Suyanti (*Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia*)
- DOI : <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1443> Abstract View: 0 times PDF Download: 0 times



Lampiran 4 Hasil Pengecekan *Similarity* Turnitin



Surat Pernyataan Similarity

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Amanda Julia Dela Siska
Nim : 09031282025031
Prodi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi yang berjudul Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: KUA Kecamatan Indralaya) adalah 15%.

Dicek oleh operator *: 1. Dosen Pembimbing

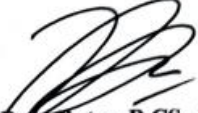
2. UPT Perpustakaan

3. Operator Fakultas.....

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.

Indralaya, 21 Desember 2023

Menyetujui
Dosen Pembimbing,


Pacu Putra, B.CS., M.CS
NIP. 198912182013011201

Yang menyatakan,











Amanda Julia Dela Siska
NIM. 09031282025031





*Lingkari salah satu jawaban, tempat anda melakukan pengecekan Similarity

Lampiran 5 Kartu Konsultasi

KARTU KONSULTASI

Nama : Amanda Julia Dela Siska
 NIM : 09031282025031
 Program Studi : Sistem Informasi
 Jenjang : S1
 Judul Skripsi : Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: KUA Kecamatan Indralaya)
 Pembimbing : Pacu Putra, B.CS., M.CS

No.	Tanggal	Hasil Konsultasi/Komentar	Paraf Pembimbing
1.	21/9/2023	- konsultasi hasil wawancara - konsultasi BPMN proses bisnis (as is) - Revisi BPMN proses bisnis (as is)	
2.	28/9/2023	- Konsultasi hasil revisi BPMN proses bisnis (as is) - Lanjut analisis FMEA, dan BPMN proses bisnis (to-be)	
3.	5/10/2023	Revisi BPMN proses bisnis (to-be)	
4.	12/10/2023	- Acc BPMN proses bisnis (to-be) - Lanjut selesaikan BAB IV	
5.	19/10/2023	Revisi BAB IV	
6.	26/10/2023	- Acc BAB IV - Lanjut BAB V	
7.	2/11/2023	- Acc BAB V - Konsultasi jurnal	
8.	9/11/2023	- konsultasi BAB I - V jurnal - Revisi penulisan jurnal	
9.	16/11/2023	- Acc jurnal oleh dosbing - pengecekan similarity	

No.	Tanggal	Hasil Konsultasi/Komentar	Paraf Pembimbing
10.	22/11/2023	- Submit jurnal	
11.	2/12/2023	Konsultasi hasil revisi jurnal dari reviewer	
12.	15/12/2023	- Jurnal Acc, ttd pernyataan originalitas - Konsultasi laporan skripsi BAB I-IV	
13.	28/12/2023	- Acc Laporan skripsi	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,




Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Lampiran 6 Surat Kesediaan Membimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

JURUSAN SISTEM INFORMASI

Jalan Palembang-Prabumulih Km. 32 Indralaya Ogan Ilir Kode Pos 30662
Telepon (0711)7072729,379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710
email : info@ilkom.unsri.ac.id

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pacu Putra, B.CS., M.CS
NIP : 198912182013011201
Jabatan Akademik : Lektor

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing I dari Skripsi mahasiswa

Nama : Amanda Julia Dela Siska
NIM : 09031282025031
Jurusan : Sistem Informasi
Program Studi : Sistem Informasi

Dengan judul Skripsi : Analisis Proses Bisnis menggunakan metode BPI pada
proses pendaftaran nikah

Kesediaan Jadwal Pembimbingan:

Hari : _____ dan _____ (Indralaya)
Atau _____ dan _____ (Palembang)

Demikianlah surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Calon Pembimbing I,

Pacu Putra, B.CS., M.CS
NIP 198912182013011201

Indralaya, 7 Maret 2023

Pemohon,

Amanda Julia Dela Siska
NIM 09031282025031

Lampiran 7 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JURUSAN SISTEM INFORMASI
Jalan Palembang – Prabumulih Km 32, Ogan Ilir, Kode Pos 30662
Telp.(0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710
Pos el. : info@ikom.unsri.ac.id

Pengumuman

Nomor: 246/UN9.1.9.3/AK/2023

Berikut diumumkan tentang pembimbing tugas akhir mahasiswa angkatan 2020 berdasarkan usulan mahasiswa yang dibahas pada rapat jurusan bulan Maret. Setiap mahasiswa diimbau agar secara aktif menghubungi dosen pembimbing masing-masing untuk membahas perihal teknis proses pembimbingan yang akan dilakukan.

Demikian pengumuman ini dibuat agar para mahasiswa dan dosen dapat segera memulai proses pembimbingan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 20 Maret 2023
Ketua Jurusan,

^{sa} Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JURUSAN SISTEM INFORMASI

Jalan Palembang – Prabumulih Km 32, Ogan Ilir, Kode Pos 30662
Telp.(0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710
Pos el. : info@ilkom.unsri.ac.id

Nomor : 246/UN9.1.9.3/AK/2023
Tanggal : 20 Maret 2023
Hal : Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Angkatan 2020 Kelas Reguler

No.	NIM	NAMA	Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	09031282025063	Nys Marliza Tiara M	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	-
2	09031182025009	Adelia Faradilla	Dwi Rosa Indah, M.T.	Putri Eka Sevti-yuni, S.SI., M.T
3	09031182025027	Enjelina Tampubolon	Dedy Kurniawan, M.Sc.	-
4	09031282025054	Hani Alifia Mattjik	Dwi Rosa Indah, M.T.	Putri Eka Sevti-yuni, S.SI., M.T
5	09031182025024	Septa Rahamyuni	Dwi Rosa Indah, M.T.	-
6	09031282025075	Febrina Hedy Anggraini	Endang Lestari Ruskan, M.T.	-
7	09031182025018	Rabi'atul Adawiyah	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	-
8	09031282025031	Amanda Julia Dela Siska	Pacu Putra, B.CS., M.CS	-
9	09031282025046	Atika Nur Rahmah	Ken Ditha Tania, S.Kom., M.Kom.	-
10	09031182025028	Nety Corriny	Dwi Rosa Indah, M.T.	-
11	09031182025001	Riska Amelia Sanjaya	Ken Ditha Tania, S.Kom., M.Kom.	-
12	09031182025025	Rita Amelia	Ken Ditha Tania, S.Kom., M.Kom.	-
13	09031182025019	Shalya Yunia Siade	Ken Ditha Tania, S.Kom., M.Kom.	-
14	09031282025066	Istiana Salsabila	Pacu Putra, B.CS., M.CS	-
15	09031282025081	Khairunnisa	Dedy Kurniawan, M.Sc.	-
16	09031182025021	Anggun Kurniawan	Pacu Putra, B.CS., M.CS	-
17	09031282025038	Zicko Muhammad Alrizki	Dedy Kurniawan, M.Sc.	-
18	09031282025099	Muhammad Daffa Nizar Bahari	Pacu Putra, B.CS., M.CS	-
19	09031182025012	Danar Feriano	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	-
20	09031282025048	Muhmmad Aidil Fitri Syah	Pacu Putra, B.CS., M.CS	-
21	09031282025078	Fissabel Al Muhammad	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	-
22	09031282025036	Muhammad Fajrul Azhim	Dwi Rosa Indah, M.T.	-
23	09031282025090	Hanny Caroline	Endang Lestari Ruskan, M.T.	-
24	09031282025042	Yesi Handayani	Endang Lestari Ruskan, M.T.	-
25	09031282025055	M. Fauzan Fikri	Ken Ditha Tania, S.Kom., M.Kom.	-

Lampiran 8 Dokumentasi Saat Pengambilan Data

