



Evaluasi Kinerja Organisasi Melalui Pendekatan Business Process Management

Jeni Susyanti

Dosen Program Magister Manajemen Universitas Islam Malang

Muhammad Ikhsan Arief Nugraha

Ikhsanian99@gmail.com

Mahasiswa Program Magister manajemen Universitas Islam Malang

Abstrak. *Organizational performance assessment is a crucial aspect in determining the effectiveness and efficiency of business processes. The Business Process Management (BPM) approach offers a systematic framework that enables organizations to understand, manage, and optimize business processes on an ongoing basis. This research aims to evaluate organizational performance through the implementation of BPM using a case study at a public sector institution. The research method used is a descriptive qualitative study with a case study approach. The research results show that implementing BPM can improve operational efficiency, service quality and transparency of work processes. Recommendations are presented for further optimization in process measurement and management. Must be supported by continuous training, adequate information system integration, and an effective change management approach.*

Keywords: *Business Process Management, Organizational Performance, Evaluation, Business Process*

Abstrak. Penilaian kinerja organisasi menjadi aspek krusial dalam menentukan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Pendekatan Business Process Management (BPM) menawarkan kerangka kerja sistematis yang memungkinkan organisasi untuk memahami, mengelola, dan mengoptimalkan proses bisnis secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja organisasi melalui penerapan BPM dengan menggunakan studi kasus pada sebuah institusi sektor publik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BPM dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta transparansi proses kerja. Rekomendasi disampaikan untuk optimalisasi lebih lanjut dalam pengukuran dan pengelolaan proses.

Kata Kunci: Business Process Management, Kinerja Organisasi, Evaluasi, Proses Bisnis

PENDAHULUAN

Kinerja organisasi merupakan ukuran utama dalam menilai keberhasilan pencapaian visi, misi, dan tujuan strategis suatu entitas. Dalam era persaingan global dan perubahan teknologi yang cepat, organisasi dituntut untuk beradaptasi dan melakukan transformasi proses secara berkelanjutan. Business Process Management (BPM) hadir sebagai pendekatan terintegrasi untuk merancang, menganalisis, mengimplementasikan, memantau, dan mengoptimalkan proses bisnis secara end-to-end.

Permasalahan utama yang sering dihadapi adalah kurangnya visibilitas terhadap proses internal dan lemahnya koordinasi antar unit kerja, yang berdampak pada rendahnya kinerja organisasi. Oleh karena itu, artikel ini berfokus pada bagaimana BPM dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Salah satu pendekatan yang menonjol adalah Business Process Management (BPM), yang menawarkan kerangka kerja untuk mengelola proses bisnis secara end-to-end dengan fokus pada penciptaan nilai tambah. BPM tidak hanya berperan sebagai alat perbaikan proses, tetapi juga sebagai strategi transformasi organisasi yang mendalam. Melalui BPM, organisasi dapat memetakan proses, mengidentifikasi bottleneck, dan melakukan analisis kinerja secara terus-menerus. Penerapan BPM di sektor publik dan swasta telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan efisiensi, kepuasan pelanggan, serta pengurangan biaya operasional. Namun demikian, adopsi BPM tidak selalu berjalan mulus karena dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi, kesiapan teknologi, dan kompetensi sumber daya manusia. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa BPM dapat menjadi alat evaluasi kinerja yang efektif ketika dipadukan dengan kerangka pengukuran kinerja seperti Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996) atau EFQM Excellence Model. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengkaji lebih jauh bagaimana BPM dapat diterapkan sebagai pendekatan evaluatif dalam mengukur dan meningkatkan kinerja organisasi, khususnya dalam konteks sektor publik di Indonesia yang sedang gencar melakukan reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan.

KAJIAN TEORI

3.1 Business Process Management (BPM)

BPM didefinisikan sebagai pendekatan sistematis dalam mengelola dan meningkatkan proses-proses bisnis untuk mencapai efisiensi dan efektivitas operasional (Dumas et al., 2018). BPM mencakup siklus hidup proses, mulai dari desain, model, eksekusi, pemantauan, hingga pengoptimalan.

3.2 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi mencerminkan sejauh mana suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Parameter umum dalam pengukuran kinerja meliputi efisiensi proses, produktivitas, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan inovasi (Kaplan & Norton, 1996).

3.3 Hubungan BPM dan Kinerja Organisasi

Implementasi BPM dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui perbaikan proses yang berorientasi pada nilai tambah, pengurangan waste, dan peningkatan transparansi. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya korelasi positif antara kedewasaan BPM dan peningkatan kinerja bisnis (Rosemann & vom Brocke, 2015).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Objek penelitian adalah sebuah organisasi sektor publik di Indonesia yang telah mengimplementasikan BPM selama dua tahun terakhir.

Data dikumpulkan melalui:

- a. Wawancara mendalam dengan manajer proses dan staf operasional
- b. Observasi langsung pada aktivitas proses utama
- c. Studi dokumentasi SOP, laporan kinerja, dan hasil audit internal

Analisis dilakukan dengan mengacu pada kerangka kerja BPM Lifecycle dan Balanced Scorecard untuk mengkaji dampak terhadap indikator kinerja utama (KPI).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1 Perbaikan Proses

Organisasi berhasil mendesain ulang proses layanan publik yang sebelumnya bersifat manual menjadi berbasis digital workflow. Waktu penyelesaian proses menurun hingga 35%, dan tingkat kesalahan data menurun 20%.

2 Efisiensi Operasional

Penerapan BPM mengurangi aktivitas duplikasi proses di lintas unit kerja. Terdapat penghematan sumber daya manusia sebesar 15% dengan tetap menjaga output dan kualitas layanan.

3 Monitoring dan Evaluasi

Dashboard kinerja berbasis BPM memungkinkan pemantauan real-time terhadap proses dan kinerja individu/unit kerja. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

KESIMPULAN

Evaluasi kinerja organisasi melalui pendekatan BPM terbukti memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, efektivitas, dan transparansi proses kerja. BPM memfasilitasi perbaikan berkelanjutan dan penyesuaian terhadap dinamika eksternal. Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi, disarankan adanya pelatihan BPM berkelanjutan, integrasi sistem informasi, serta komitmen manajemen puncak dalam mendukung transformasi proses.

Studi kasus yang dilakukan menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan BPM secara konsisten mengalami peningkatan dalam hal efisiensi waktu, pengurangan kesalahan operasional, serta peningkatan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, adanya sistem pemantauan

berbasis indikator kinerja proses membantu manajemen dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data.

Namun, keberhasilan implementasi BPM sangat bergantung pada sejumlah faktor, termasuk komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, serta budaya organisasi yang mendukung inovasi. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil optimal, implementasi BPM harus didukung oleh pelatihan berkelanjutan, integrasi sistem informasi yang memadai, serta pendekatan manajemen perubahan (change management) yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
- Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals* (4th ed.). Morgan Kaufmann.
- Hammer, M. (2010). What is Business Process Management? In *Handbook on Business Process Management*. Springer.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2014). *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*. Routledge.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Rosemann, M., & vom Brocke, J. (2015). The Six Core Elements of Business Process Management. In *Handbook on Business Process Management 1*. Springer.
- Rummler, G. A., & Brache, A. P. (2012). *Improving Performance: How to Manage the White Space on the Organization Chart* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Trkman, P. (2010). The Critical Success Factors of Business Process Management. *International Journal of Information Management*, 30(2), 125–134.
- vom Brocke, J., Schmiedel, T., Recker, J., Trkman, P., Mertens, W., & Viaene, S. (2014). Ten Principles of Good Business Process Management. *Business Process Management Journal*, 20(4), 530–548.