

**ANALISIS *BUSINESS PROCESS REENGINEERING* (BPR) PADA
LAYANAN ADMINISTRASI PERKARA DI PENGADILAN AGAMA
TANJUNG KARANG KELAS 1A**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



Dewa Anggara Febryansyah

1202723002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dewa Anggara Febryansyah

NIM : 1202723002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Dewa Anggara Febryansyah
NIM : 1202723002
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis *Business Process Reengineering* (BPR) Pada Layanan
Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas 1A

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Annissa Fanya, S.T., M.Sc.

()

Penguji I : Wijaya Adidarma, S.T., M.M., CRMO

()

Penguji II : Tri Susanto, S.E., M.T., CIPM

()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Business Process Reengineering* (BPR) pada Layanan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas 1A” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana Strata (S-1) di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri dan Informatika, Universitas Bakrie.

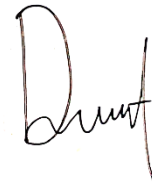
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Dr. Mohammad Ihsan, ST., MT., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri dan Informatika.
3. Edo Suryo Pratomo, S.T., M.Sc., Ph.D., CAMF, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Annissa Fanya, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar, penuh dedikasi, dan konsisten memberikan bimbingan, masukan, serta arahan kepada penulis sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh pihak di Pengadilan Agama Kelas 1A Tanjung Karang yang telah membuka akses dan memberikan izin kepada penulis dalam memperoleh data serta informasi penting guna mendukung kelengkapan penelitian ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, cinta, motivasi, dan dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Rika Rusman sebagai seseorang yang sangat berharga dan memiliki peran penting dalam proses penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan dukungan emosional, inspirasi, serta membantu penulis dalam mendapatkan akses terhadap data di instansi

yang menjadi objek penelitian ini. Terima kasih atas keikhlasan dan peran berhargamu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Teknik Industri serta pengelolaan proses bisnis layanan publik. Saya ucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah saya sebutkan, semoga senantiasa kebaikan kalian dibalas dengan Allah SWT.

Jakarta, 31 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dewa' followed by a stylized surname.

Dewa Anggara Febryansyah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dewa Anggara Febryansyah

NIM : 1202723002

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Business Process Reengineering (BPR) pada Layanan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas 1A

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya Selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Dewa Anggara Febryansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) pada layanan administrasi perkara di Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas 1A. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi proses – proses yang memerlukan perbaikan mendasar agar layanan administrasi menjadi lebih efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aktivitas yang redundan, keterlambatan dalam alur proses, serta ketergantungan tinggi terhadap sistem manual. Dengan menerapkan prinsip-prinsip BPR seperti eliminasi proses tidak bernilai tambah, integrasi tugas, dan pemanfaatan teknologi informasi, pengadilan dapat merekayasa ulang proses kerja menuju peningkatan kinerja layanan. Studi ini merekomendasikan perancangan ulang proses administrasi berbasis teknologi dan penguatan sistem monitoring untuk mendukung tata kelola pengadilan yang lebih modern, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci : *Business Process Reengineering*, Layanan Administrasi, Pengadilan Agama, Efisiensi Proses, Transformasi Digital

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep <i>Business Process Reengineering</i> (BPR).....	9
2.1.1 Definisi dan Prinsip Dasar BPR.....	10
2.1.2 Tujuan Penerapan BPR	11
2.1.3 Perbedaan BPR dengan Pendekatan Lain	11
2.1.4 Relevansi BPR dalam Administrasi Perkara di Pengadilan Agama	12
2.1.5 Tahapan dan Implementasi BPR.....	12
2.1.6 Keberhasilan dan Tantangan dalam Penerapan BPR.....	13
2.2 Layanan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama	13
2.2.1 Pengadilan Agama	13
2.2.2 Proses Administrasi Perkara dari Pendaftaran Hingga Putusan.....	14
2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Administrasi Perkara.....	15
2.3 Pendekatan <i>Lean Management</i> dalam Administrasi Perkara	16
2.3.1 Eliminasi dan Pemborosan dalam Layanan Administrasi	16
2.3.2 Identifikasi Aktivitas yang Tidak Memberikan Nilai Tambah.....	16
2.4 Konsep <i>Quality Service</i> dalam Pelayanan Publik	17
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan dalam Administrasi Perkara	17
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	18

2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.5.1 Studi Terkait Peningkatan Layanan dalam Pelayanan Publik.....	19
2.5.2 Kerangka Berpikir.....	21
2.6 Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	25
3.5 Diagram Alur Penelitian	25
3.5.1 Merumuskan Masalah, Tujuan dan Batasan Masalah.....	27
3.5.2 Studi Literatur	27
3.5.3 Identifikasi Proses Administrasi (<i>As – Is</i>).....	27
3.5.4 Pengumpulan Data	27
3.5.5 Analisis Tematik dan Triangulasi Data	28
3.5.6 Identifikasi Permasalahan	30
3.5.7 Analisis Proses dengan Teori <i>Business Process Reengineering</i>	30
3.5.8 Perancangan Ulang Proses (<i>To – Be</i>)	30
3.5.9 Kesimpulan dan Rekomendasi.....	30
BAB IV	31
4.1 Profile Perusahaan	31
4.1.1 Struktur Organisasi	32
4.1.2 Sistem Layanan Administrasi	34
4.2 Kondisi Proses Bisnis Saat Ini (<i>As – Is</i>)	36
4.3 Analisis Tematik & Triangulasi Data.....	37
4.3.1 Data Hasil Survei Pengguna dan Pegawai	37
4.3.2 Ketidaksesuaian Waktu Ideal dan Aktual	43
4.3.3 Hambatan Sistematis	45
4.4 Identifikasi Masalah dan Peluang Perbaikan.....	47
4.4.1 Inefisiensi Proses	47
4.4.2 Beban Kerja Tinggi	48
4.4.3 Minimnya Teknologi dan Pelatihan	50
4.4.4 Triangulasi Masalah.....	51
4.5 Perancangan Proses Bisnis Baru (<i>To – Be</i>).....	52
4.5.1 Prinsip BPR yang Ditetapkan	52

4.5.2 Rekomendasi Perbaikan per Titik Layanan	53
4.5.3 Integrasi dan Flowchart Proses Baru	55
4.6 Diskusi dan Perbandingan Teoritis	57
4.7 Validasi Melalui Triangulasi.....	57
BAB V.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Perkara yang diterima per bulan	2
Gambar 2. 1 Mind Map.....	9
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas 1A.....	33
Gambar 4. 2 Alur Berperkara di PA Tanjung Karang Kelas 1A.....	35
Gambar 4. 3 Swimlane Diagram Proses Bisnis (As - Is) Layanan Administrasi PA Tanjung Karang Kelas 1A	36
Gambar 4. 4 Jenis Kelamin	38
Gambar 4. 5 Usia Pelanggan.....	38
Gambar 4. 6 Pekerjaan	39
Gambar 4. 7 Pernah Menggunakan Layanan	40
Gambar 4. 8 Rata - rata skor per Tema (Pelanggan)	40
Gambar 4. 9 Rata - rata skor per Tema (Pegawai)	41
Gambar 4. 10 Perbandingan Skor Antara Pelanggan dengan Pegawai	42
Gambar 4. 11 Fishbone Diagram Hambatan Sistematis	45
Gambar 4. 12 Distribusi Keluhan Responden Berdasarkan Masalah Layanan	48
Gambar 4. 13 Volume Perkara dan Jumlah Pegawai	49
Gambar 4. 14 Swimlane Diagram Proses Bisnis Baru.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Struktur SDM di PTSP PA Tanjung Karang Kelas 1A.....	2
Tabel 1. 2 Rasio Perkara terhadap Enam Pegawai PTSP PA Tanjung Karang FY 2024.....	3
Tabel 2. 1 Perbedaan BPR dengan Pendekatan Lain	11
Tabel 2. 2 Studi Terkait Perbaikan Layanan Administrasi Perkara di Pengadilan Agama..	20
Tabel 3. 1 Kategori Interval Skala Likert.....	29
Tabel 4. 1 Perbandingan Waktu Proses Layanan Berdasarkan SOP dengan Aktual	44
Tabel 4. 2 Keterbatasan Teknologi dan Pelatihan	50
Tabel 4. 3 Triangulasi Masalah	51
Tabel 4. 4 Rekomendasi Perbaikan per Titik Layanan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	64
Lampiran II Kuesioner	67