



PENERAPAN PROCESS MAPPING DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PENGELOLAAN PERKARA PADA KANTOR ADVOKAT MFP LAW FIRM

Mohamad Firdaus ^{a*}, Andakara Edo Wardhana ^b

^a Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer / Teknik Industri, mfirdausmumu@gmail.com, Universitas Indraprasta PGRI, Jl. Nangka Raya No.58C, Tanjung Barat, Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12530

^b Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer / Teknik Industri, andakaraedo17@gmail.com, Universitas Indraprasta PGRI, Jl. Nangka Raya No.58C, Tanjung Barat, Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12530

* Penulis Korespondensi: Mohamad Firdaus

ABSTRACT

A law firm is a professional service organization with complex work processes, as each case involves various activities, ranging from receiving client information, consultation, document collection and verification, case analysis, strategy formulation, preparation of legal documents, review, legal action, monitoring, to reporting. Such complexity may potentially lead to waiting time, repetitive work, document retrieval difficulties, and unclear workflow. This community service activity aims to apply Process Mapping as an Industrial Engineering approach to improve the efficiency of case management at MFP Lawfirm. The implementation method consisted of observation, interviews, process identification, development of the Current State Process Map, identification of activities that potentially do not add value, development of the Future State Process Map, socialization, implementation, and evaluation. The measurement result showed that before the improvement, the total case management time was 540 minutes, consisting of 390 minutes of processing time and 150 minutes of waiting time. Following improvements through standardized case intake, document checklists, task and responsibility allocation, standardized review, and digital document storage, the total case management time decreased to 390 minutes, consisting of 330 minutes of processing time and 60 minutes of waiting time. Therefore, the total case management time was reduced by 27.78%, while processing time decreased by 15.38% and waiting time was reduced by 60%. The results indicate that Process Mapping can assist MFP Lawfirm in visualizing the case management workflow, identifying inefficient activities, clarifying personnel responsibilities, and establishing a foundation for work process standardization.

Keywords: Process Mapping; Industrial Engineering; Efficiency; Case Management; Law Firm; MFP Lawfirm.

Abstrak

Kantor advokat merupakan organisasi jasa profesional yang memiliki proses kerja kompleks karena setiap perkara melibatkan berbagai aktivitas, mulai dari penerimaan informasi klien, konsultasi, pengumpulan dan verifikasi dokumen, analisis perkara, penyusunan strategi, penyusunan dokumen hukum, review, tindakan hukum, monitoring, hingga pelaporan. Kompleksitas tersebut berpotensi menyebabkan terjadinya waktu tunggu, pekerjaan berulang, pencarian dokumen, dan ketidakjelasan alur kerja. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan menerapkan Process Mapping sebagai pendekatan Teknik Industri untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan perkara pada MFP Lawfirm. Metode pelaksanaan terdiri atas observasi, wawancara, identifikasi proses, penyusunan Current State Process Map, identifikasi aktivitas yang berpotensi tidak memberikan nilai tambah, penyusunan Future State Process Map, sosialisasi, implementasi, dan evaluasi. Pengukuran menunjukkan bahwa sebelum perbaikan total waktu pengelolaan rata-rata per perkara sebesar 540 menit, terdiri dari 390 menit waktu proses dan 150 menit waktu tunggu. Setelah dilakukan perbaikan melalui standarisasi intake perkara, checklist dokumen, pembagian tanggung jawab, standarisasi review, dan digitalisasi penyimpanan dokumen, total waktu turun menjadi 390 menit, terdiri dari 330 menit waktu proses dan 60 menit waktu tunggu. Dengan demikian, waktu pengelolaan perkara berkurang sebesar

27,78% , waktu pemrosesan menurun sebesar 15,38% dan terdapat pengurangan waktu tunggu sebesar 60%. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Process Mapping dapat membantu MFP Lawfirm dalam memvisualisasikan alur pengelolaan perkara, mengidentifikasi aktivitas yang tidak efisien, memperjelas tanggung jawab personel, dan membangun dasar standardisasi proses kerja.

Kata kunci: Process Mapping; Teknik Industri; Efisiensi; Pengelolaan Perkara; Kantor Advokat; MFP Lawfirm.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa profesional menyebabkan organisasi tidak hanya dituntut memiliki sumber daya manusia yang kompeten, tetapi juga harus mampu mengelola proses kerja secara efektif dan efisien. Efisiensi proses menjadi salah satu faktor penting karena proses yang tidak terstruktur dapat menimbulkan pemborosan waktu, pekerjaan berulang, keterlambatan informasi, dan penggunaan sumber daya yang kurang optimal.

Salah satu organisasi jasa profesional yang memiliki kompleksitas proses kerja adalah kantor advokat. Aktivitas kantor advokat tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memberikan pendapat hukum dan melakukan tindakan hukum, tetapi juga melibatkan berbagai kegiatan administrasi, pengelolaan dokumen, komunikasi dengan klien, koordinasi internal, monitoring perkara, dan penyusunan laporan[1].

Setiap perkara mempunyai karakteristik yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat menyebabkan variasi proses apabila tidak terdapat mekanisme kerja yang terstandar. Dalam kondisi tertentu, informasi yang belum lengkap dapat menyebabkan pekerjaan tertunda. Dokumen yang tidak tersimpan secara sistematis juga dapat meningkatkan waktu pencarian. Selain itu, proses review dan revisi dokumen dapat menimbulkan pekerjaan berulang apabila standar pemeriksaan belum ditetapkan.

Pendekatan Teknik Industri dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi proses pada organisasi jasa. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Process Mapping. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara visual rangkaian aktivitas yang terdapat dalam suatu proses sehingga hubungan antaraktivitas, aliran informasi, titik keputusan, waktu proses, dan tanggung jawab personel dapat diketahui.

Process Mapping tidak hanya digunakan pada industri manufaktur. Konsep tersebut dapat diterapkan pada organisasi jasa karena setiap proses jasa juga memiliki input, proses, output, sumber daya, pelanggan, waktu proses, dan potensi pemborosan.

Dalam pengelolaan perkara, Process Mapping dapat digunakan untuk memetakan perjalanan perkara mulai dari penerimaan klien sampai dengan proses penyelesaian atau monitoring. Hasil pemetaan dapat digunakan untuk menemukan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah secara langsung, seperti menunggu dokumen, pencarian dokumen, penginputan data berulang, dan revisi dokumen yang seharusnya dapat dikurangi.

MFP Lawfirm sebagai organisasi yang bergerak dalam jasa hukum memiliki proses pengelolaan perkara yang melibatkan beberapa tahapan dan personel. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan sistematis untuk melihat alur proses secara menyeluruh dan menemukan peluang peningkatan efisiensi[2].

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan menerapkan Process Mapping dalam pengelolaan perkara pada MFP Lawfirm.

1.2. Identifikasi Permasalahan

Permasalahan yang menjadi dasar kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah:

- a. Alur pengelolaan perkara belum seluruhnya terdokumentasi dalam bentuk Process Map.
- b. Terdapat potensi aktivitas yang dilakukan berulang.
- c. Pengelolaan dokumen membutuhkan proses yang sistematis agar mudah ditelusuri.
- d. Terdapat potensi waktu tunggu dalam proses pengumpulan informasi dan dokumen.
- e. Pembagian tanggung jawab antarpersonel perlu diperjelas.
- f. Diperlukan standardisasi proses untuk menjaga konsistensi pengelolaan perkara.

1.3. Tujuan Kegiatan

Kegiatan bertujuan:

- Mengidentifikasi alur pengelolaan perkara pada MFP Lawfirm.
- Menyusun Current State Process Map.
- Mengidentifikasi aktivitas yang berpotensi menyebabkan pemborosan.
- Menyusun Future State Process Map.
- Meningkatkan pemahaman personel terhadap alur proses dan tanggung jawab.
- Mengukur potensi peningkatan efisiensi melalui perbandingan sebelum dan sesudah perbaikan.

1.4. Manfaat Kegiatan

Kegiatan memberikan manfaat bagi MFP Lawfirm dalam bentuk:

- visualisasi proses pengelolaan perkara;
- identifikasi titik hambatan proses;
- standardisasi alur kerja;
- pengurangan potensi pekerjaan berulang;
- pengurangan waktu tunggu;
- peningkatan keteraturan pengelolaan dokumen;
- dasar pengembangan sistem informasi manajemen perkara.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Process Mapping

Process Mapping merupakan teknik yang digunakan untuk memvisualisasikan suatu proses melalui rangkaian aktivitas yang saling berhubungan. Peta proses dapat menunjukkan bagaimana suatu pekerjaan dimulai, aktivitas apa saja yang dilakukan, siapa yang bertanggung jawab, kapan terjadi keputusan, dan bagaimana proses menghasilkan output.

Process Mapping dapat digunakan untuk:

- Memahami proses aktual;
- Mengidentifikasi bottleneck;
- Mengidentifikasi aktivitas berulang;
- Mengetahui waktu tunggu;
- Mengidentifikasi aktivitas yang tidak diperlukan;
- Memperjelas tanggung jawab;
- Merancang proses perbaikan.

Dalam kegiatan ini digunakan dua kondisi proses, yaitu Current State Process Map yang menggambarkan kondisi sebelum perbaikan dan Future State Process Map yang menggambarkan rancangan setelah perbaikan.

2.2. Efisiensi Proses

Efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi menghasilkan output dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Dalam kegiatan ini, efisiensi difokuskan pada penggunaan waktu.

Pengurangan waktu dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Efisiensi (\%)} = (\text{Waktu Sebelum} - \text{Waktu Sesudah}) / \text{Waktu Sebelum} \times 100\%$$

Semakin besar pengurangan waktu yang diperoleh tanpa menurunkan kualitas output, semakin tinggi potensi peningkatan efisiensi proses.

2.3. Value Added dan Non-Value Added

Aktivitas dalam proses dapat dikategorikan menjadi:

- Value Added Activity, yaitu aktivitas yang memberikan kontribusi langsung terhadap output yang dibutuhkan.
- Non-Value Added Activity, yaitu aktivitas yang tidak memberikan nilai langsung dan dapat dikurangi atau dihilangkan apabila tidak diperlukan.
- Necessary but Non-Value Added Activity, yaitu aktivitas yang tidak memberikan nilai langsung tetapi tetap diperlukan untuk kepentingan administrasi, pengendalian, atau kepatuhan.

Pada pengelolaan perkara, kegiatan analisis hukum dan penyusunan dokumen merupakan aktivitas inti, sedangkan pencarian dokumen dan pengulangan input data dapat menjadi aktivitas yang perlu dievaluasi efisiensinya.

2.4. Continuous Improvement

Continuous Improvement merupakan upaya perbaikan proses secara berkelanjutan. Process Mapping dapat menjadi tahap awal karena organisasi harus memahami kondisi proses saat ini sebelum menentukan perbaikan. Setelah perbaikan dilakukan, proses kembali diukur untuk mengetahui efektivitas perubahan.

3. METODE PELAKSANAAN

3.1. Lokasi dan Mitra

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada MFP lawfirm (Mohamad Firdaus and Partner Lawfirm), yaitu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa hukum yang beralamat di Jl. Tebet Timur Dalam IV/8 dengan susunan staf terdiri dari 3 orang personel.

3.2. Metode Pelaksanaan

Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan personel mitra dalam proses identifikasi dan pemetaan aktivitas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan menggunakan pendekatan Process Mapping untuk memetakan dan mengevaluasi alur pengelolaan perkara pada MFP Lawfirm. Pendekatan ini digunakan karena Process Mapping dapat membantu memvisualisasikan urutan aktivitas, hubungan antaraktivitas, serta aliran pekerjaan dalam suatu proses[3]. Pengukuran dan wawancara dilakukan pada 3 staf dan terhadap 6 perkara yang ditangani MFP Lawfirm selama periode Desember 2025 sampai dengan Mei 2026. Waktu pengerjaan setiap aktivitas tidak diukur menggunakan stopwatch secara langsung, tetapi diperoleh berdasarkan data historis penyelesaian perkara dan hasil wawancara dengan personel yang terlibat. Data dari beberapa perkara digunakan untuk memperoleh rata-rata waktu penyelesaian pada setiap aktivitas. Nilai rata-rata tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan Current State Process Map dan perbandingan dengan kondisi setelah perbaikan.

Average Case Processing Time (ACPT) adalah rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan aktivitas atau rangkaian proses pengelolaan suatu perkara berdasarkan data historis perkara yang diamati.

Dengan rumus:

$$ACPT \text{ (Average Case Processing Time)} = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n}$$

T_i = adalah waktu penyelesaian aktivitas ke- i

n = adalah jumlah aktivitas atau perkara yang diamati.

Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas:

- Observasi proses, yaitu mengamati secara langsung alur pengelolaan perkara yang berjalan pada MFP Lawfirm.
- Wawancara, yaitu memperoleh informasi dari personel yang terlibat dalam pengelolaan perkara mengenai aktivitas, tanggung jawab, hambatan, dan waktu yang dibutuhkan pada setiap tahapan.
- Identifikasi proses, yaitu mengidentifikasi seluruh aktivitas mulai dari penerimaan informasi klien sampai dengan pengarsipan perkara.
- Penyusunan Current State Process Map, yaitu menggambarkan kondisi aktual proses pengelolaan perkara.
- Identifikasi aktivitas tidak bernilai tambah, yaitu mengidentifikasi aktivitas yang berpotensi menimbulkan waktu tunggu, pekerjaan berulang, pencarian dokumen, atau aktivitas lain yang tidak secara langsung memberikan nilai terhadap output proses. Penggunaan pemetaan aliran proses untuk mengidentifikasi waiting time dan waste pada sektor jasa sejalan dengan kajian[4].
- Penyusunan Future State Process Map, yaitu merancang alur proses yang telah diperbaiki berdasarkan hasil identifikasi permasalahan.
- Sosialisasi dan implementasi, yaitu menjelaskan rancangan proses baru kepada personel yang terlibat dan menerapkan standar proses yang telah disusun.
- Evaluasi, yaitu membandingkan kondisi sebelum dan setelah perbaikan berdasarkan waktu proses dan waktu tunggu.

Tahapan tersebut dirancang dengan mengadaptasi prinsip pemetaan proses dan perbaikan aliran kerja, dengan tetap mempertimbangkan karakteristik MFP Lawfirm sebagai organisasi jasa profesional. Penyesuaian terhadap karakteristik organisasi jasa profesional penting karena penerapan Lean Service tidak dapat dilakukan secara seragam pada seluruh tipe jasa[5].

Tahap 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengetahui aktivitas aktual dalam pengelolaan perkara.

Tahap 2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui:

- a. Aktivitas yang dilakukan;
- b. Pihak yang bertanggung jawab;
- c. Dokumen yang digunakan;
- d. Hambatan proses;
- e. Waktu tunggu;
- f. Aktivitas berulang.

Tahap 3. Penyusunan Peta Proses Kondisi Saat Ini / Current State Process Map

Data hasil observasi dan wawancara digunakan untuk membuat peta proses kondisi awal.

Tahap 4. Identifikasi Pemborosan

Setiap aktivitas dianalisis berdasarkan:

- a. Waktu proses;
- b. Waktu tunggu;
- c. Aktivitas berulang;
- d. Pencarian dokumen;
- e. Duplikasi pekerjaan;
- f. Perpindahan informasi.

Tahap 5. Penyusunan Peta Proses Kondisi Kedepan/ Future State Process Map

Hasil analisis digunakan untuk merancang proses yang lebih efisien.

Tahap 6. Sosialisasi dan Implementasi

Rancangan proses disosialisasikan kepada personel MFP Lawfirm dan digunakan sebagai dasar perbaikan proses.

Tahap 7. Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan indikator proses sebelum dan sesudah perbaikan. Rata-rata Waktu Penyelesaian Kasus/Average Case Processing Time (ACPT)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Proses Pengelolaan Perkara

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa pengelolaan perkara pada kantor advokat secara umum terdiri atas beberapa aktivitas utama:

- a. Penerimaan Informasi perkara
- b. Pengumpulan dokumen
- c. Verifikasi dokumen
- d. Analisis perkara
- e. Penyusunan strategi
- f. Penyusunan dokumen hukum
- g. Review
- h. Revisi
- i. Tindakan hukum
- j. Monitoring dan pelaporan

Tahapan tersebut saling berhubungan. Keterlambatan pada tahap awal dapat memengaruhi tahapan berikutnya. Sebagai contoh, dokumen yang belum lengkap dapat menyebabkan proses analisis belum dapat

dilakukan. Demikian pula, dokumen yang harus direvisi berkali-kali dapat menyebabkan keterlambatan tindakan hukum.

Hasil identifikasi menunjukkan beberapa potensi permasalahan utama, yaitu:

- a. Menunggu dokumen klien
- b. Pencarian dokumen
- c. Penginputan data berulang
- d. Review berulang
- e. Monitoring manual
- f. Penyimpanan tidak seragam

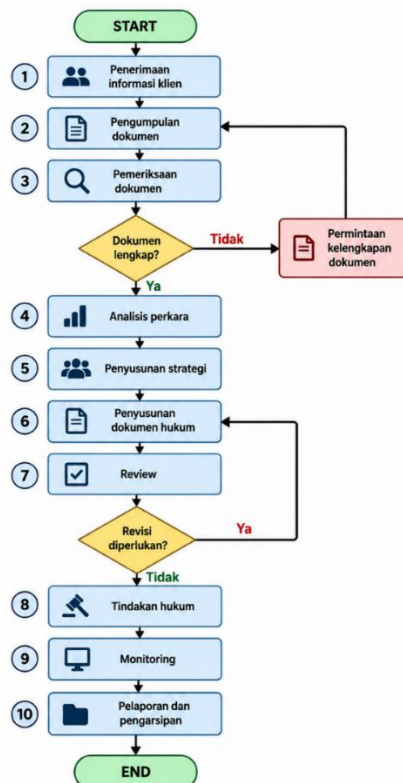
Permasalahan tersebut menunjukkan adanya aktivitas yang berpotensi menambah lead time tanpa memberikan nilai langsung terhadap output perkara. Identifikasi aktivitas non-value-added merupakan bagian penting dalam pendekatan Lean karena pengurangan aktivitas tersebut dapat membantu meningkatkan efisiensi proses.[6]

4.2 Peta Proses Kondisi Saat Ini / Current State Process Map

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pengelolaan perkara pada MFP Lawfirm terdiri atas beberapa tahapan yang saling berkaitan. Proses dimulai dari penerimaan informasi klien, pemeriksaan dokumen, verifikasi, analisis perkara, penyusunan strategi, drafting, review, finalisasi, tindakan hukum, monitoring, pelaporan, hingga pengarsipan.

Pemetaan kondisi aktual dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai aliran proses dan titik-titik yang berpotensi menimbulkan hambatan. Penggunaan Process Mapping memungkinkan setiap aktivitas divisualisasikan sehingga hubungan antaraktivitas, titik keputusan, dan kemungkinan terjadinya waiting time dapat diidentifikasi. Hal tersebut sejalan dengan Damelio (2011)[3], yang menjelaskan bahwa pemetaan proses digunakan untuk membuat pekerjaan dan aliran proses menjadi terlihat sehingga dapat dianalisis dan diperbaiki.

Dalam konteks jasa, pemetaan aliran proses juga dapat membantu mengidentifikasi waiting time dan waste yang tidak mudah terlihat apabila proses hanya dianalisis berdasarkan hasil akhirnya [4]



Gambar 1. Peta Proses Kondisi Saat Ini (*Current State Process Map*)

Peta Proses Kondisi Saat Ini / *Current State Process Map* memperlihatkan bahwa terdapat dua titik yang berpotensi menjadi sumber pemborosan waktu, yaitu waktu menunggu kelengkapan dokumen dan proses review/revisi.

4.3 Pengukuran Waktu Sebelum Perbaikan

Untuk menggambarkan penerapan metode secara kuantitatif, digunakan pengukuran terhadap rata-rata per perkara.

Tabel 1. Rata-rata Waktu Penyelesaian Per Aktivitas Sebelum Perbaikan

No	Aktivitas	Waktu Proses (menit)	Waktu Tunggu (menit)
1	Penerimaan Informasi perkara	30	10
2	Pengumpulan dokumen	30	40
3	Verifikasi dokumen	45	10
4	Analisis perkara	90	0
5	Penyusunan strategi	45	0
6	Penyusunan dokumen hukum	75	20
7	Review	30	30
8	Revisi	20	10
9	Tindakan hukum	15	0
10	Monitoring dan pelaporan	10	30
Total		390	150

Total waktu pengelolaan perkara:

$$390 + 150 = 540 \text{ menit}$$

atau 9 jam.

Waktu tunggu mencapai:

$$150 / 540 \times 100\% = 27,78\%$$

Dengan demikian, lebih dari seperempat total waktu dalam kegiatan pengabdian merupakan waktu tunggu.

4.4 Identifikasi Potensi Pemborosan

Berdasarkan hasil Process Mapping, beberapa potensi pemborosan dapat dirangkum sebagai berikut.

Tabel 2. Potensi Pemborosan Waktu dalam rata-rata per kasus/perkara

Permasalahan	Waktu/Potensi	Dampak
Menunggu dokumen klien	Tinggi	Analisis tertunda
Pencarian dokumen	Sedang	Waktu administrasi meningkat
Penginputan data berulang	Sedang	Produktivitas menurun
Review berulang	Sedang	Drafting lebih lama
Monitoring manual	Sedang	Informasi status terlambat
Penyimpanan tidak seragam	Sedang	Dokumen sulit ditelusuri

Hasil tersebut menunjukkan bahwa perbaikan tidak harus diarahkan pada aktivitas hukum inti, tetapi dapat difokuskan pada aktivitas pendukung yang menyebabkan pemborosan waktu.

4.5 Rancangan Perbaikan Proses

Perbaikan proses dilakukan melalui lima tindakan utama.

a. Standardisasi Intake

Setiap perkara baru menggunakan formulir intake yang sama sehingga informasi awal dapat dikumpulkan secara sistematis.

b. Checklist Dokumen

Dokumen yang diperlukan dicantumkan dalam checklist berdasarkan jenis perkara.

c. Standardisasi Penyimpanan

Dokumen digital disimpan menggunakan struktur folder yang seragam sehingga waktu pencarian dapat dikurangi.

d. Penetapan Case Owner

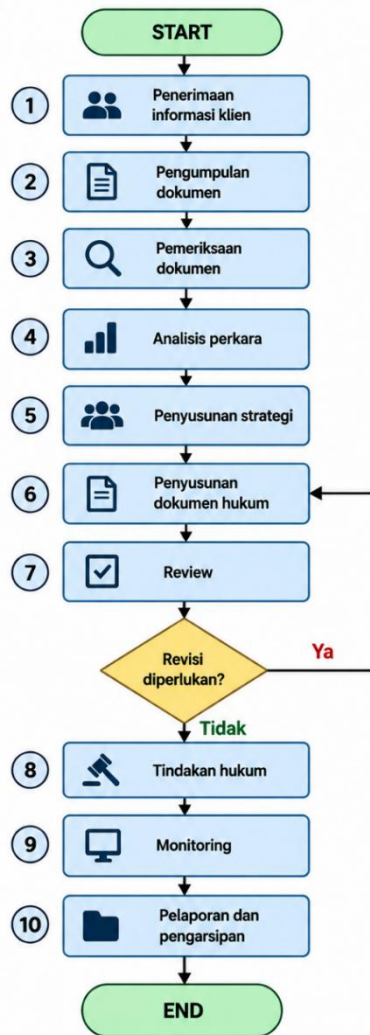
Setiap perkara mempunyai personel yang bertanggung jawab terhadap koordinasi dan monitoring.

e. Standardisasi Review

Dokumen hukum diperiksa menggunakan checklist review untuk mengurangi revisi berulang.

4.6 Future State Process Map

Setelah perbaikan, proses dirancang menjadi:



Gambar 2. Peta Proses Kondisi Kedepan / Future State Process Map

Peta Proses Kondisi Kedepan /Future State Process Map mengurangi aktivitas yang sebelumnya tidak terstruktur dan memperjelas titik tanggung jawab. Pada tahap Data Lengkap?, apabila data belum lengkap maka proses diarahkan ke Permintaan Kelengkapan Terstruktur dan selanjutnya kembali ke tahap verifikasi. Apabila data telah lengkap, proses dilanjutkan ke analisis perkara. Rancangan tersebut bertujuan mengurangi ketidakjelasan proses sejak awal. Standardized Intake dan Document Checklist diharapkan dapat mengurangi kemungkinan informasi dan dokumen yang tidak lengkap. Standard Review ditujukan untuk mengurangi pekerjaan ulang akibat proses pemeriksaan yang tidak seragam, sedangkan Arsip Digital dirancang untuk mengurangi waktu pencarian dokumen. Konsep tersebut sejalan dengan kegiatan pengabdian[7], yang menunjukkan bahwa pendekatan Lean Service, waste analysis, dan Future Value Stream Mapping dapat

digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dan mengurangi waktu pelayanan.

4.7 Pengukuran Setelah Perbaikan

Setelah rancangan perbaikan diterapkan, dilakukan pengukuran kembali.

Tabel 3. Pengukuran rata-rata per kasus/perkara di sesudah diterapkan perbaikan

No	Aktivitas	Sebelum	Sesudah
1	Intake perkara	30	25
2	Pengumpulan dokumen	30	25
3	Verifikasi dokumen	45	35
4	Analisis perkara	90	80
5	Penyusunan strategi	45	40
6	Penyusunan dokumen hukum	75	60
7	Review	30	25
8	Revisi	20	10
9	Tindakan hukum	15	15
10	Monitoring dan pelaporan	10	15
Total waktu proses	390	330	

Waktu proses turun dari 390 menit menjadi 330 menit.

Sementara itu, waktu tunggu dihitung turun dari 150 menit menjadi 60 menit.

Dengan demikian:

Total waktu sesudah perbaikan = $330 + 60 = 390$ menit

atau sekitar 6,5 jam.

4.8 Analisis Efisiensi

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah perbaikan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Perbandingan awal dan akhir

Indikator	Sebelum	Sesudah	Perubahan
Waktu proses	390 menit	330 menit	15,38%
Waktu tunggu	150 menit	60 menit	60,00%
Total waktu	540 menit	390 menit	27,78%
Total waktu kerja	9 jam	6,5 jam	2,5 jam

Efisiensi total:

$$(540 - 390) / 540 \times 100\% \\ = 27,78\%$$

Artinya, berdasarkan pengukuran kegiatan pengabdian terdapat potensi pengurangan total waktu pengelolaan perkara sebesar 27,78%.

Sementara itu, pengurangan waktu tunggu:

$$(150 - 60) / 150 \times 100\% \\ = 60\%$$

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa perbaikan terbesar berasal dari pengurangan waktu tunggu.

4.9 Pengukuran Aktivitas

Untuk melihat perubahan aktivitas secara lebih detail, dilakukan pengelompokan aktivitas.

Tabel 5. Perubahan aktivitas awal dan akhir

Kategori	Sebelum	Sesudah
Aktivitas utama	10	10
Aktivitas pendukung	8	6
Aktivitas berulang	5	2
Titik tunggu	5	2

kegiatan pengabdian tersebut menunjukkan bahwa jumlah aktivitas berulang dapat dikurangi dari 5 menjadi 2 aktivitas.

Pengurangan aktivitas berulang:

$$(5 - 2) / 5 \times 100\% = 60\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa standarisasi dokumen dan proses review dapat berkontribusi terhadap pengurangan pekerjaan berulang.

4.10 Evaluasi Pemahaman Personel

Evaluasi pemahaman personel dilakukan melalui pre-test dan post-test menggunakan skala penilaian 1–5 dengan pemberian kuesioner terhadap para staf dengan jumlah responden 3 orang. Hasil evaluasi pemahaman ini bersifat deskriptif dan digunakan untuk menggambarkan perubahan pemahaman personel mitra, bukan sebagai generalisasi statistik

Tabel 6. Perbandingan Pemahaman Sebelum dan Sesudah Sosialisasi

Indikator	Sebelum	Sesudah
Pemahaman alur perkara	3,0	4,4
Pemahaman tanggung jawab	3,1	4,3
Pemahaman dokumentasi	2,9	4,2
Pemahaman status perkara	2,8	4,4
Pemahaman proses review	3,0	4,3
Rata-rata	2,96	4,32

Peningkatan rata-rata:

$$(4,32 - 2,96) / 2,96 \times 100\% = 45,95\%$$

pengukuran dalam kegiatan pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman personel sebesar 45,95%.

4.11 Dampak Penerapan Process Mapping

Penerapan Process Mapping memberikan beberapa dampak bagi pengelolaan perkara.

- Pertama, proses kerja menjadi lebih transparan. Personel dapat melihat tahapan yang harus dilakukan dari awal sampai akhir.
- Kedua, tanggung jawab menjadi lebih jelas. Setiap tahapan dapat diberikan kepada personel tertentu sehingga mengurangi kemungkinan pekerjaan terlewat.
- Ketiga, proses administrasi menjadi lebih terstruktur melalui checklist dan standarisasi dokumen.
- Keempat, waktu tunggu dapat diidentifikasi dan menjadi target perbaikan.
- Kelima, Process Mapping memberikan dasar bagi pengembangan sistem digital pengelolaan perkara.

4.12 Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan Teknik Industri dapat diterapkan pada organisasi jasa profesional, termasuk kantor advokat. Walaupun pekerjaan pengacara merupakan pekerjaan berbasis pengetahuan, aktivitas pendukungnya tetap dapat dianalisis menggunakan prinsip pengelolaan proses. Process Mapping membantu mengubah proses yang sebelumnya hanya diketahui berdasarkan pengalaman personel menjadi proses yang dapat divisualisasikan dan dievaluasi. Dalam pengelolaan perkara, satu aktivitas dapat menjadi input bagi aktivitas berikutnya. Oleh karena itu, keterlambatan pada satu tahapan dapat menyebabkan efek berantai. Sebagai contoh, ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan tertundanya analisis. Analisis yang tertunda dapat menyebabkan drafting tertunda. Drafting yang tertunda kemudian dapat memengaruhi review dan tindakan hukum. Penerapan checklist dapat mengurangi permasalahan tersebut dengan memastikan kebutuhan dokumen diketahui sejak awal. Sementara itu, standarisasi struktur dokumen dapat mengurangi waktu pencarian.

Dari sisi Teknik Industri, perbaikan tersebut merupakan bentuk process improvement yang berorientasi pada peningkatan flow dan pengurangan waste. Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa total waktu turun dari 540 menit menjadi 390 menit. Pengurangan tersebut terutama berasal dari pengurangan waiting time dari 150 menit menjadi 60 menit. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi tidak selalu membutuhkan investasi teknologi yang besar. Perubahan sederhana seperti standarisasi intake, checklist dokumen, pembagian tanggung jawab, dan standarisasi review dapat menjadi langkah awal peningkatan efisiensi.

Process Mapping juga dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi pendekatan Lean Management. Dalam tahap berikutnya, setiap aktivitas dapat dianalisis menggunakan konsep 8 waste, yaitu defects, overproduction, waiting, non-utilized talent, transportation, inventory, motion, dan extra-processing. Penerapan Process Mapping juga dapat dikombinasikan dengan Key Performance Indicator (KPI). Misalnya, indikator dapat dikembangkan berdasarkan waktu intake, waktu verifikasi dokumen, waktu drafting, jumlah revisi, waktu respons kepada klien, serta kepatuhan terhadap SOP. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan peta proses, tetapi juga menyediakan dasar bagi pengembangan sistem manajemen operasional MFP Lawfirm secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Penerapan Process Mapping pada MFP Lawfirm menunjukkan bahwa pendekatan Teknik Industri dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi proses pada organisasi jasa profesional. Process Mapping memberikan gambaran sistematis mengenai tahapan pengelolaan perkara mulai dari penerimaan informasi klien, pengumpulan dokumen, verifikasi, analisis, penyusunan strategi, drafting, review, tindakan hukum, monitoring, pelaporan, hingga pengarsipan. Berdasarkan pengukuran, total waktu pengelolaan rata-rata per perkara sebelum perbaikan adalah 540 menit atau 9 jam. Setelah dilakukan perbaikan melalui standarisasi intake, checklist dokumen, standarisasi penyimpanan, penetapan case owner, dan standarisasi review, total waktu dihitung menjadi 390 menit atau 6,5 jam. Dengan demikian, terdapat potensi pengurangan waktu sebesar 150 menit atau 27,78%. Waktu tunggu juga turun dari 150 menit menjadi 60 menit atau sebesar 60%. Pada kegiatan pengabdian pengelompokan aktivitas menunjukkan bahwa aktivitas berulang dapat dikurangi dari lima aktivitas menjadi dua aktivitas. Sementara itu, pengukuran tentang evaluasi pemahaman personel menunjukkan peningkatan rata-rata skor dari 2,96 menjadi 4,32 atau sebesar 45,95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Process Mapping dapat menjadi metode sederhana namun efektif untuk mengidentifikasi permasalahan proses, mengurangi pemborosan, memperjelas tanggung jawab, dan meningkatkan efisiensi pengelolaan perkara.

SARAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

- a. MFP Lawfirm perlu menjadikan Process Map sebagai bagian dari dokumentasi proses kerja.
- b. Setiap jenis perkara sebaiknya memiliki checklist dokumen.
- c. Setiap perkara sebaiknya memiliki case owner.
- d. Status perkara perlu diperbarui secara berkala.
- e. Struktur penyimpanan dokumen perlu distandarkan.
- f. Pengukuran waktu proses perlu dilakukan secara berkala.
- g. SOP perlu disusun berdasarkan Future State Process Map.
- h. Pengembangan selanjutnya dapat menggunakan pendekatan Lean Management.
- i. KPI dapat digunakan untuk mengukur kinerja proses dan personel.
- j. Pengelolaan perkara dapat dikembangkan menuju sistem digital case management.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada MFP Lawfirm sebagai mitra kegiatan pengabdian kepada masyarakat atas dukungan dan partisipasinya dalam kegiatan pemetaan dan perbaikan proses pengelolaan perkara. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mohamad Firdaus, "SOSIALISASI HUKUM DIGITAL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN MELALUI KERJA SAMA DENGAN ORGANISASI ADVOKAT PERATIN DALAM MENGHADAPI INDUSTRIALISASI DIGITAL DI INDONESIA," *J. Padamu Negeri*, vol. 3, no. 1, pp. 124–130, Jan. 2026, doi: 10.69714/dm22tz18.
- [2] Fatoni Fatoni and Mohamad Firdaus, "Analisa Kinerja Personel di XXX Firma Hukum dengan Metode Kuantitatif," *J. Ilm. Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 4, pp. 87–92, Aug. 2025, doi: 10.69714/eayv88.
- [3] R. Damelio, *The basics of process mapping (2nd ed.)*. CRC Press, 2011.
- [4] Indra Setiawan, O. S. P. Tumanggor, and H. Hardi Purba, "Value Stream Mapping: Literature Review and Implications for Service Industry," *J. Sist. Tek. Ind.*, vol. 23, no. 2, pp. 155–166, Jul. 2021, doi: 10.32734/jsti.v23i2.6038.

- [5] S. Fenner and T. Netland, "Lean service: a contingency perspective," *Oper. Manag. Res.*, vol. 16, no. 3, pp. 1271–1289, Sep. 2023, doi: 10.1007/s12063-023-00350-7.
- [6] J. George, M. L., Rowlands, D. T., Price, M., & Maxey, *The Lean Six Sigma pocket toolbox: A quick reference guide to nearly 100 tools for improving process quality, speed, and complexity*. McGraw-Hill, 2005.
- [7] L. S. Kacaribu, U. P. Tarigan, A. Sembiring, and I. Budiman, "Analisa dan Usulan Perbaikan Layanan Sertifikasi Produk dengan Metode Lean Service," *J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 7, no. 3, pp. 1567–1575, Jul. 2024, doi: 10.31004/jutin.v7i3.30454.