

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Profesi

Perkembangan sistem informasi telah membawa perubahan yang berarti dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pemerintahan. Digitalisasi layanan publik menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sering disandingkan dengan istilah e-Government. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri) sebagai salah satu institusi pemerintahan memiliki peran penting dalam mengelola layanan publik, termasuk dalam menampung dan menindaklanjuti pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut, Kemendagri mengembangkan platform LAPOR! Kemendagri berbasis website sebagai sarana pengaduan masyarakat yang bersifat transparan dan responsif dalam satu pintu (LAPOR! Kemendagri, 2025).

Layanan LAPOR! Kemendagri merupakan sistem pengaduan berbasis teknologi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait berbagai isu pemerintahan, seperti layanan administrasi kependudukan, kebijakan daerah, hingga permasalahan sosial yang ditemukan di kehidupan sehari-hari (MZ dkk., 2024). Meskipun diklaim telah berjalan dengan baik (LAPOR! Kemendagri, 2025), efektivitas layanan ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kecepatan respon terhadap laporan, transparansi status pelayanan, akurasi tindak lanjut, serta integrasi dengan sistem pemerintahan lainnya. Dalam beberapa jurnal juga disebutkan bahwa LAPOR! Kemendagri belum optimal pemanfaatannya (Wulandari, 2023). Disebutkan bahwa pemanfaatannya belum merata, bahkan di lingkungan pejabat pemerintahannya (MZ dkk., 2024). Hal ini dapat menimbulkan ketidaklarasan implementasi e-Gov yang juga dapat membuat publik bingung terhadap pemanfaatan sistem ini.

Dalam konteks akademik, mahasiswa Sistem Informasi memiliki peran strategis dalam menganalisis dan mengoptimalkan proses bisnis pada layanan digital pemerintahan. Ditambah dengan kebetulan bahwa Praktikan memang bekerja di lingkungan Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa (Dirjen Bina Pemdes) dan memiliki pengalaman dengan penggunaan platform LAPOR! Kemendagri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes guna mengidentifikasi kelemahan, hambatan, serta potensi perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja layanan pengaduan masyarakat di direktorat tersebut atau bahkan secara keseluruhan. Hal ini dirasakan akan membantu alur kerja di lingkungan pelayanan masyarakat.

Melalui pendekatan analisis proses bisnis, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efisien terkait alur kerja layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes, sehingga mampu memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat dan pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

Kerja profesi yang dilakukan oleh mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) ini memiliki maksud dan tujuan yang bermanfaat. Berikut adalah maksud dan tujuannya:

1.2.1. Maksud Kerja Profesi

Maksud pelaksanaan kerja profesi di lingkungan Kemendagri, terutama di Dirjen Bina Pemdes adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis proses bisnis dibalik layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes guna memahami *workflow* dan efektivitasnya
- b. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada proses bisnis tersebut
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri agar lebih efisien dan responsif
- d. Melaksanakan kewajiban mata kuliah Kerja Profesi yang menjadi salah satu syarat kelulusan di Universitas Pembangunan Jaya

- e. Melatih kemampuan analisis yang sudah dipelajari di universitas, khususnya mengenai proses bisnis

1.2.2. Tujuan Kerja Profesi

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan kerja profesi di Dirjen Bina Pemdes Kemendagri adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses bisnis layanan pengaduan masyarakat, terutama dalam LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes
- b. Menyusun strategi perbaikan/optimalisasi alur pelayanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes agar dapat lebih bermanfaat untuk semua pihak, terutama masyarakat
- c. Memberikan kontribusi pengembangan sistem informasi yang lebih efektif dan terintegrasi di sektor pemerintahan
- d. Mendapatkan pengalaman menganalisis data perusahaan dengan mengaplikasikan teori yang ada di jurusan Sistem Informasi, terutama mengenai proses bisnis
- e. Lulus dari mata kuliah Kerja Profesi

1.3. Tempat Kerja Profesi

Kerja Profesi ini dilakukan di tempat kerja Praktikan, yakni di kantor Dirjen Bina Pemdes yang beralamat di Jalan Raya Pasar Minggu No.Km. 19, RT.7/RW.1, Pejaten Barat, Kecamatan Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Praktikan bekerja sebagai Staf Subbagian Tata Usaha (Staf Subbag TU) di Direktorat Fasilitas Kerjasama, Lembaga Pemerintah Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD).



Gambar 1.1 Logo Kemendagri

(Wikipedia Bahasa Indonesia, 2025)



Gambar 1.2 Kantor Dirjen Bina Pemdes
(Nesiatimes.com, 2025)

Sesuai dengan namanya, Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD merupakan subbagian dari Dirjen Bina Pemdes yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Dirjen Bina Pemdes di bidang fasilitasi kerjasama, lembaga pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa.

1.4. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja Profesi dilakukan selama tiga bulan, yang dimulai dari tanggal 1 Desember 2024 sampai dengan 31 Januari 2025, yakni selama 9 minggu. Pekerjaan dilangsungkan setiap hari Senin sampai Jum'at dengan jam kerja di hari Senin-Kamis adalah pukul 07.30 sampai dengan 16.00, dan khusus hari Jum'at sampai dengan 16.30. Jika ditotalkan, jumlah jam kerjanya sudah sesuai dengan ketentuan jurusan di syarat Kerja Profesi, yaitu minimal 400 jam kerja.

Jadwal pelaksanaan Kerja Profesi dapat dilihat rinciannya pada Tabel 1.1, yang mana bisa dilihat pada tabel tersebut bahwa KP dimulai dari tahap persiapan dan pengajuan judul, serta diakhiri dengan tahap penulisan laporan KP.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Kerja Profesi

No.	Kegiatan	Minggu ke-								
		M-1	M-2	M-3	M-4	M-5	M-6	M-7	M-8	M-9
1.	Persiapan & pengajuan judul KP									
2.	Analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri Ditjen Bina Pemdes									
3.	Pengelolaan dokumen dan arsip									
4.	Pembuatan pertanggung jawaban berupa laporan keuangan									
5.	Pengelolaan dan pemeliharaan jadwal kegiatan Pimpinan, termasuk rapat, kunjungan kerja, acara resmi, dan kegiatan lainnya									
6.	Koordinasi dengan berbagai pihak terkait (internal dan eksternal) untuk memastikan kelancaran acara, termasuk protokoler, keamanan, dan transportasi									
7.	Pembuatan laporan Kerja Profesi									
8.	Bimbingan laporan Kerja Profesi									

(Rudianto, 2025)

Dapat dilihat pula bahwasanya semua kegiatan pekerjaan dilakukan sepanjang waktu, alias di setiap minggu pasti dikerjakan karena semua pekerjaan memang dilakukan berkesinambungan, tanpa ada *timeskip*. Sehingga semua minggu di tabel di atas diisi. Pembuatan laporan KP dilakukan sepanjang periode KP berlangsung. Sedangkan bimbingan banyak dilakukan di akhir periode KP, yakni sebanyak tiga kali dalam seminggu di minggu terakhir sebelum pengumpulan KP, karena bahan penulisan sudah banyak dan laporan KP sudah cukup berisi.

