

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaannya, Praktikan bekerja sebagai Staf Subbag TU yang berada di bawah lingkungan Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD di Dirjen Bina Pemdes. Berdasarkan Peraturan Kemendagri²¹, Subbag TU memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi penyusunan program kerja dan laporan
2. Melakukan urusan pengelolaan administrasi ASN, rumah tangga, dan urusan tata usaha direktorat

Subbag TU memiliki fokus utama pada penyusunan dan koordinasi program kerja. Usulan kegiatan dari seluruh unit teknis dipadukan ke dalam rencana strategis direktorat setiap tahunnya untuk disiapkan dokumen rencana kerja tahunan yang lebih rinci. Keterpaduan dari program kerja akan menjamin setiap kegiatan fasilitasi desa, supervisi, dan pembinaan aparatur desa berjalan sesuai dengan prioritas kementerian.

Selain itu, Subbag TU memiliki tanggung jawab atas semua urusan pelaporan yang ada di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. Subbag TU melakukan perancangan format laporan, mengumpulkan data capaian dari program yang sudah berjalan, dan menyusun dokumen evaluasi kinerja. Laporan-laporan tersebut akan menjadi dasar pengambilan keputusan dan bahan evaluasi dari pimpinan.

Subbag TU juga mengelola urusan kepegawaian (termasuk mutase, cuti, penilaian kerja ASN), administrasi rumah tangga kantor (termasuk pengadaan ATK, pemeliharaan sarana kantor), serta urusan tata usaha sehari-hari (seperti pengelolaan surat masuk/keluar, hingga pengarsipan dokumen). Sehingga seluruh aspek birokrasi dan logistik Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD dapat berjalan dengan lancar dan mendukung tugas teknis dari Dirjen Bina Pemdes.

²¹ (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2022)

Subbag TU memiliki beberapa staf yang bekerja di dalamnya. Praktikan sebagai salah satu staf mendapatkan lima tugas utama yang harus dikerjakan, yakni:

1. Analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri
2. Pengelolaan dokumen dan arsip
3. Pembuatan pertanggung jawaban berupa laporan keuangan
4. Pengelolaan dan pemeliharaan jadwal kegiatan Pimpinan, termasuk rapat, kunjungan kerja, acara resmi, dan kegiatan lainnya
5. Koordinasi dengan berbagai pihak terkait (internal dan eksternal) untuk memastikan kelancaran acara, termasuk protokoler, keamanan, dan transportasi

Pekerjaan yang ingin disoroti di laporan KP ini adalah pekerjaan nomor 1, yakni analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri. Laporan! Kemendagri adalah platform cabang dari SP4N LAPOR! yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mewadahi kebutuhan layanan masyarakat dari seluruh penjuru Indonesia, terutama untuk melayani pengaduan masyarakat dalam urusan Kemendagri (LAPOR! Kemendagri, 2025). Kelahiran aplikasi berbasis *website* ini merupakan realisasi peningkatan layanan publik sesuai dengan Peraturan Presiden²² dan Peraturan Menteri²³. LAPOR! Kemendagri dikelola oleh: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik; Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional; dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik²⁴.



Gambar 3.1 Logo SP4N LAPOR!
(LAPOR! Kemendagri, 2025)

Selain dikelola oleh tiga instansi tersebut, SP4N LAPOR! juga terintegrasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintahan

²² (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013)

²³ (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015)

²⁴ (LAPOR! Kemendagri, 2025)

daerah. Namun instansi yang melayani LAPOR! Kemendagri hanya terdapat 12 instansi²⁵, yaitu:

1. Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum
2. Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan
3. Dirjen Otonomi Daerah
4. Dirjen Bina Pembangunan Daerah
5. Dirjen Bina Pemdes
6. Dirjen Bina Keuangan Daerah
7. Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemendagri
9. Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri
10. Inspektorat Jenderal Kemendagri
11. Sekretariat Jenderal Kemendagri
12. Institut Pemerintahan Dalam Negeri

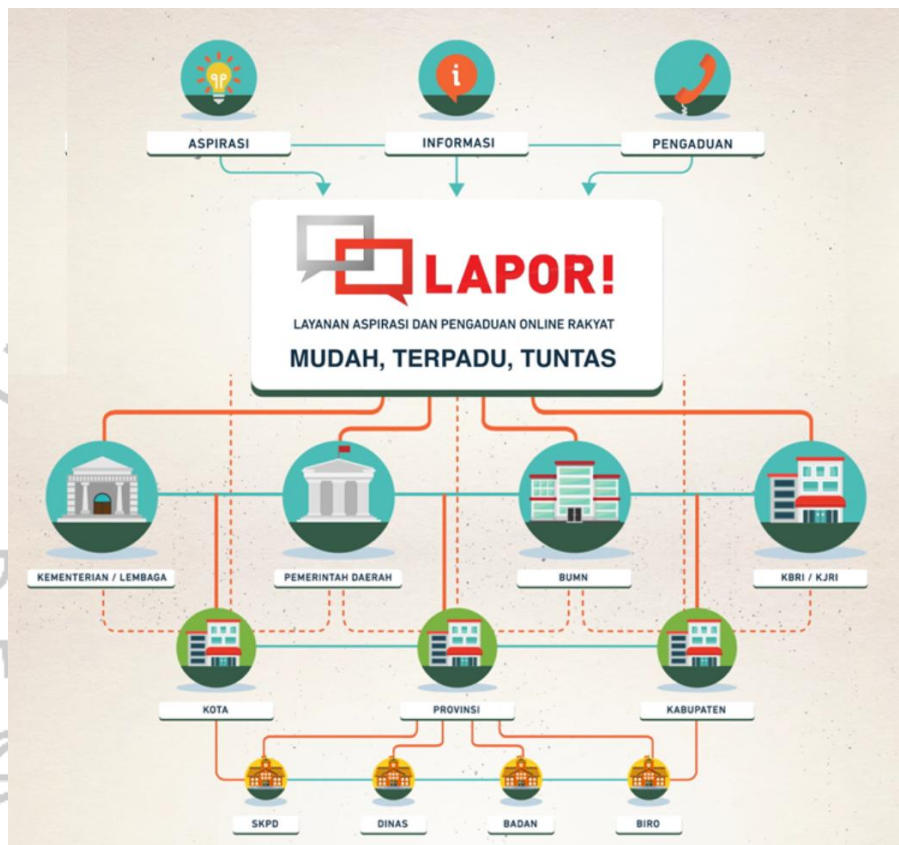
Fungsi utama dari LAPOR! Kemendagri yang dapat digunakan oleh masyarakat adalah pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Pengaduan adalah laporan yang dibuat oleh masyarakat yang ingin mengadukan masalah yang ada di sekitarnya yang terkait dengan kinerja pemerintahan, misalnya terkait ketertiban organisasi masyarakat, jalan rusak, pungutan liar, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terlalu lama, sengketa tanah, pengurusan izin yang berbelit, dan sebagainya. Sedangkan aspirasi adalah laporan yang berbentuk masukan yang membangun dari gagasan masyarakat itu sendiri, dan permintaan informasi adalah laporan dalam bentuk permintaan informasi terkait pemerintahan, seperti untuk keperluan penelitian atau bahan media.

Ketiga jenis laporan yang masuk ke Kemendagri ini akan diteruskan oleh Kemendagri ke instansi yang terkait dengan kasusnya. Misalnya kepada pemerintahan daerah, kementerian/lembaga, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), ataupun ke Dirjen yang ada di bawah Kemendagri, misalnya ke Dirjen Bina Pemdes. Laporan-laporan itu juga bisa diteruskan ke instansi setingkat dinas, biro, ataupun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)²⁶.

²⁵ (LAPOR! Kemendagri, 2025)

²⁶ (LAPOR! Kemendagri, 2025)

Jika laporan bukan masuk ke wewenang Kemendagri, maka laporan akan masuk ke Pemerintah Daerah atau instansi terkait (Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!, 2025).



Gambar 3.2 Infografis Alur Layanan LAPOR!
(LAPOR! Kemendagri, 2025)

Berikut adalah alur yang dilalui oleh masyarakat yang ingin membuat pelaporan di website LAPOR! Kemendagri:

- 1) Masyarakat melakukan sign up dan login ke akun LAPOR! Kemendagri
- 2) Masyarakat memilih jenis laporan yang diinginkan (seperti: pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi)
- 3) Masyarakat mengisi formulir yang tertera di website dengan lengkap dan melampirkan dokumen terkait (sebagai bukti atau surat permintaan)

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Klasifikasi Laporan

☐ PENGADUAN
 ☐ ASPIRASI
 ☐ PERMINTAAN INFORMASI

Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar ?

Ketik Judul Laporan Anda *

Ketik Isi Laporan Anda *

Pilih Tanggal Kejadian *

Ketik Lokasi Kejadian *

Ketik Instansi Tujuan

Laporan ke beberapa Instansi telah beralih ke versi terbaru 4.0. ?

Pilih Kategori Laporan Anda

☐ Anonim
 ☐ Rahasia

Gambar 3.3 Form Pengisian Laporan di Website LAPOR! Kemendagri
(LAPOR! Kemendagri, 2025)

- 4) Masyarakat akan menunggu proses verifikasi dalam tiga hari
- 5) Jika sudah terverifikasi, instansi akan menindaklanjuti laporan dalam jangka waktu lima hari untuk membalas laporan
- 6) Jika laporan sudah dibalas, maka masyarakat dapat memberi tanggapan bila merasa belum puas dengan tindaklanjutnya. Instansi akan diberikan waktu 10 hari untuk memberi tanggapan
- 7) Jika sudah diberi tanggapan dan masyarakat masih merasa belum puas dengan balasannya, maka laporan akan ditindaklanjuti sampai laporan terselesaikan

Statistik di website tersebut mengatakan bahwa terdapat 959.139 laporan yang sudah masuk ke LAPOR!²⁷ dengan rata-rata laporan yang masuk ke LAPOR! perharinya adalah sebanyak 35 laporan²⁸. Seiring dengan peningkatan jumlah laporan, kualitas layanan LAPOR! pun tetap harus ditingkatkan mengikuti kebutuhan masyarakat. Namun menurut beberapa penelitian yang ada, LAPOR! Kemendagri masih dinilai belum optimal (Wulandari, 2023). Beberapa kekurangan pun masih ditemukan, seperti: pelayanan yang masih lamban dan kurang transparan, sehingga banyak yang melakukan submit laporan secara berulang yang menyebabkan laporan menumpuk di website; inefisiensi birokrasi, dimana masyarakat merasa proses disposisi di website tersebut terlalu panjang karena kurangnya koordinasi; performa website kurang maksimal; dan sebagainya (MZ dkk., 2024).

- Sehingga, dari kekurangan tersebut, Praktikan sebagai salah satu yang memiliki pekerjaan yang menggunakan website tersebut, bekerja mengerjakan analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes untuk mencari solusi dan masukan dari masalah yang ada dengan pendekatan optimasi proses bisnis, sehingga pelayanan dari petugas dapat meningkat²⁹ dan masyarakat dapat terlayani dengan cepat, tepat, dan tuntas.

3.2. Pelaksanaan Kerja

Dari beberapa tugas utama yang telah disebutkan di atas, berikut adalah penjabaran pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi yang dilakukan selama 9 minggu oleh Praktikan:

3.2.1. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri Dirjen Bina Pemdes

Analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri Dirjen Bina Pemdes secara umum akan dibagi menjadi beberapa tahap sebagai berikut:

²⁷ (LAPOR! Kemendagri, 2025)

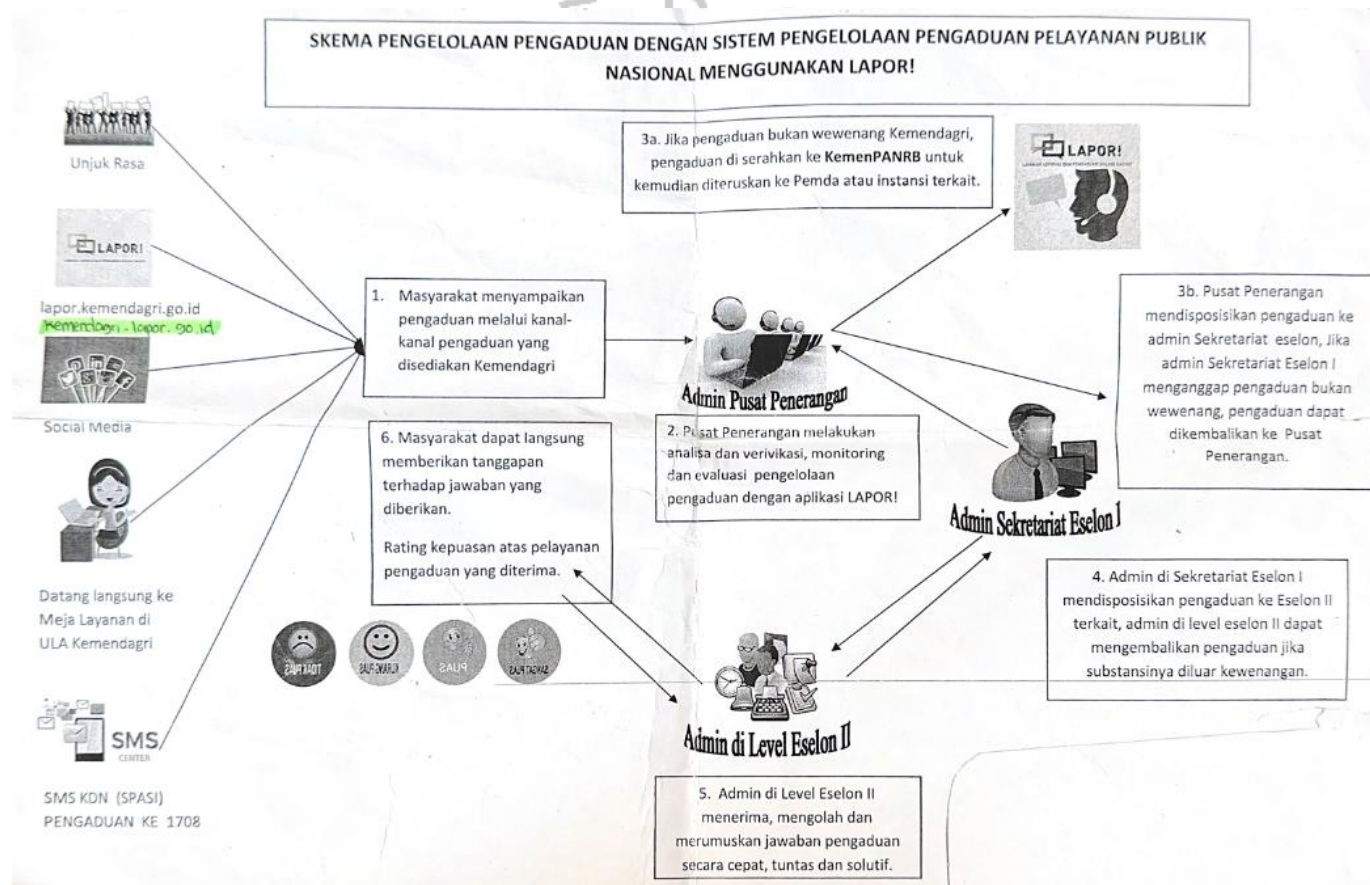
²⁸ (MZ dkk., 2024)

²⁹ (Tiara dkk., 2023)

- 1) Mengumpulkan dokumen prosedur dan aturan yang terkait dengan pelayanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes
- 2) Melakukan wawancara terhadap staf yang mengerjakan pelayanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes untuk mengetahui kendala yang ada selama bekerja dengan prosedur yang ada
- 3) Mengidentifikasi dan menganalisis prosedur/proses bisnis yang ada untuk mengetahui dan menandai titik lemah yang tidak efisien dalam alur kerja atau yang sering menimbulkan kesalahan atau risiko kesalahan selama bekerja
- 4) Penyusunan proses bisnis baru yang difokuskan pada pelayanan laporan yang lebih cepat, tepat, dan tuntas
- 5) Penyerahan proses bisnis baru ke pimpinan atau pihak terkait sebagai masukan dan perbaikan untuk pengelola layanan LAPOR! Kemendagri

Dokumen yang didapatkan oleh Praktikan terkait prosedur pelayanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes adalah 'Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!'. Dokumen tersebut adalah visualisasi prosedur yang dilakukan oleh berbagai lapis dan jabatan instansi yang mengelola pengaduan yang masuk dari LAPOR! Kemendagri maupun dari sosial media, SMS, meja layanan di ULA Kemendagri, maupun unjuk rasa.

Pada skema tersebut (Lihat Gambar 3.5), terlihat bahwa laporan yang masuk akan dianalisa dan verifikasi oleh Admin Pusat Penerangan sebelum diteruskan ke admin LAPOR! Kemendagri. Dokumen hanya menerangkan proses yang terkait dengan LAPOR! Kemendagri sampai situ saja. Tidak ada alur yang lebih detail. Sehingga analisis proses bisnis yang dilakukan oleh Praktikan banyak dilakukan dengan bantuan hasil observasi dan wawancara dengan rekan kerja. Hasil observasi dan wawancara ini yang kemudian divisualisasikan sendiri ke dalam bentuk *flowchart* proses bisnis.



Gambar 3.5 Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!
(Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!, 2025)

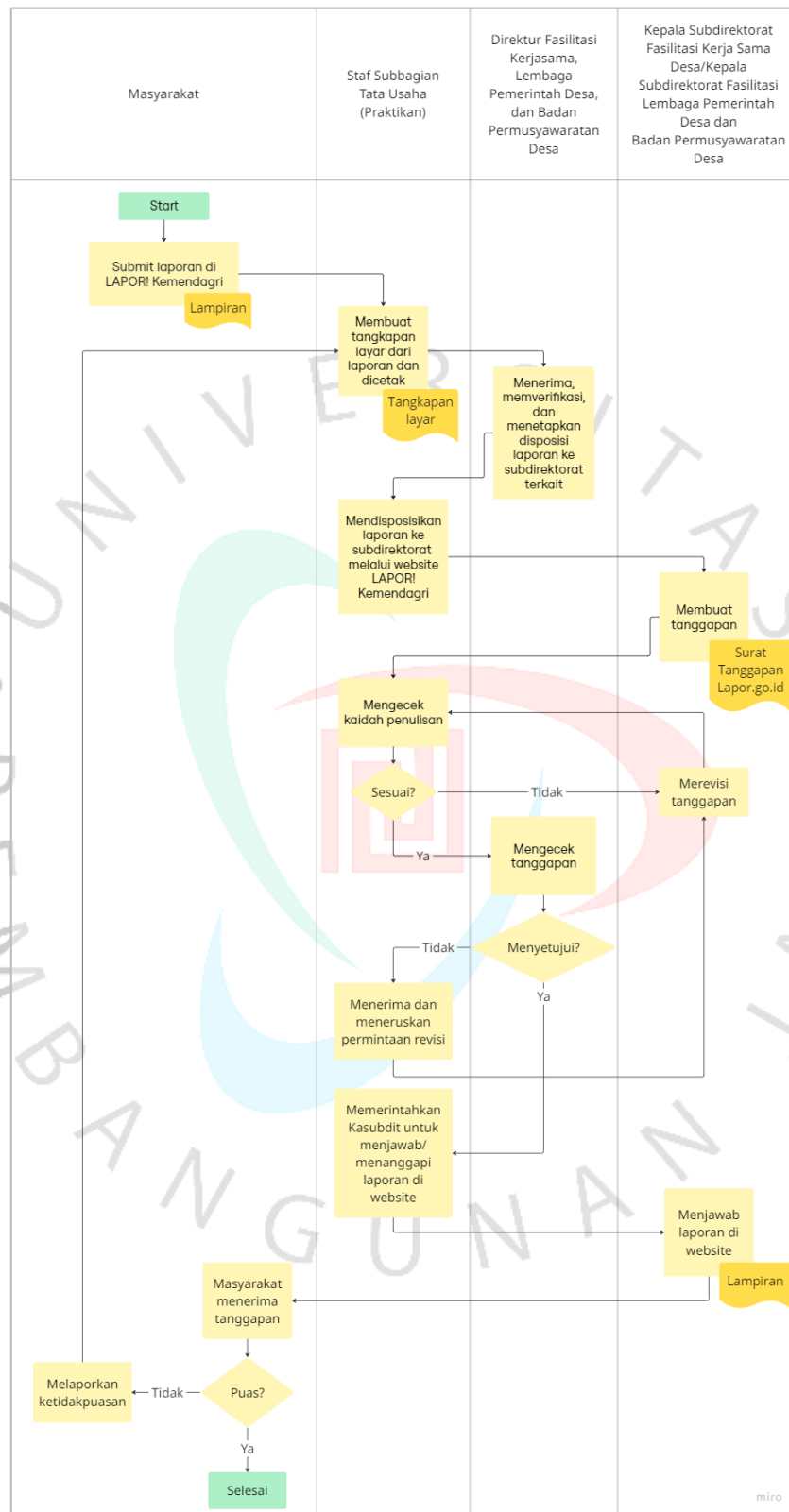
Dikarenakan Dirjen Bina Pemdes terdiri dari lima direktorat yang bertugas menanggapi laporan di LAPOR! Kemendagri, maka analisis dan optimasi ini akan dibagi menjadi lima sub-bahasan.

1. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD

Sebelum memulai menganalisis proses bisnis di direktorat lain, Praktikan mendahului untuk menganalisis proses bisnis di tempat sendiri, yakni di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD karena dirasa lebih mudah untuk dimulai.

Sebagai Staf Subbag TU, Praktikan diberikan akses ke akun LAPOR! Kemendagri milik Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. Praktikan diberikan tanggung jawab untuk mengurus disposisi laporan dan mengecek tata penulisan laporan dari pihak yang mengerjakan jawaban laporan, yakni Kepala Subdirektorat (Kasubdit). Praktikan juga banyak berperan dalam menjembatani komunikasi antara Direktur dari Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD dengan Kasubdit Fas. Kerja Sama Desa dan Kasubdit Fas. LPD dan BPD) terkait verifikasi, disposisi, dan persetujuan, dan permintaan revisi jawaban yang akan diinput ke LAPOR! Kemendagri. Hal ini dapat terlihat pada flowchart di Gambar 3.6.

Pada Gambar 3.6, subjek pada *flowchart* dibagi menjadi empat, yakni: masyarakat (klien); Staf Subbag TU; Direktur dari Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD, dan Kasubdit Fas. Kerja Sama Desa/Kasubdit Fas. LPD dan BPD.



Gambar 3.6 Flowchart Proses Bisnis Lama Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD
(Rudianto, 2025)

Berikut adalah tahapan pekerjaan Praktikan sebagai Staf Subbag TU dalam keseharian mengurus layanan LAPOR! Kemendagri, seperti yang terlihat pada Gambar 3.6:

1. Praktikan *login* ke akun LAPOR! Kemendagri milik Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD
2. Ketika ada laporan yang masuk ke akun LAPOR! tersebut, maka Praktikan akan mengambil tangkapan layarnya berupa .jpg atau .png
3. Tangkapan layar tersebut kemudian dicetak ke dalam kertas untuk diberikan kepada direktur dan untuk ditanyakan tentang disposisi laporan tersebut akan didisposisikan ke Subdit apa
4. Setelah direktur mengarahkan laporan tersebut ke salah satu Subdit, maka Praktikan akan mendisposisikan laporan ke Subdit tersebut melalui website LAPOR!
5. Kemudian Kasubdit sebagai yang bertugas mengurus tanggapan laporan akan membuat tanggapan dari laporan tersebut dalam bentuk Surat Tanggapan Lapor.go.id yang berisi tindaklanjut laporan beserta pedoman yang memfasilitasi tindaklanjut tersebut. Praktikan akan menerima surat tanggapan tersebut, mengecek kaidah penulisannya, dan meneruskan ke direktur untuk dimintakan persetujuan atas tanggapan tersebut
6. Setelah surat tanggapan disetujui oleh direktur, Praktikan memberi tahu Kasubdit bahwa tanggapan tersebut sudah bisa dijawab di website LAPOR! melalui akun Subdit tersebut. Laporan akan dijawab dan tersampaikan ke masyarakat. Namun jika tanggapan belum disetujui, maka Praktikan akan meneruskan permintaan revisi tanggapan ke Kasubdit sampai tanggapan disetujui dan bisa dijawab dan tersampaikan ke masyarakat
7. Jika masyarakat merasa belum puas dengan tindaklanjutnya, maka masyarakat dapat melaporkan kembali dan akan ditanggapi kembali sampai selesai.

Perlu diketahui, bahwasanya pengurusan laporan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes berujung di Kasubdit, dengan kata lain tidak ada

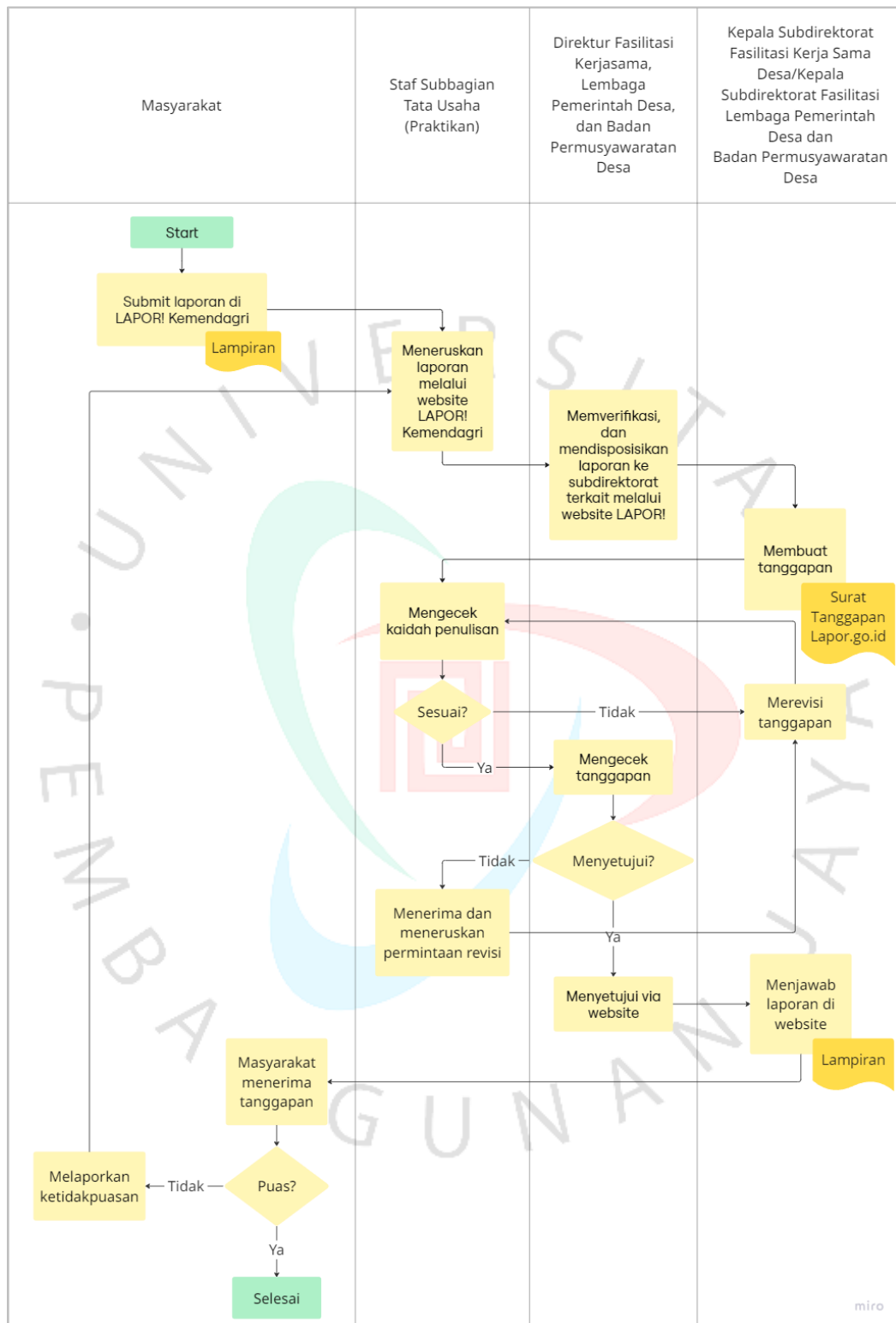
subbagian lain di bawah Kasubdit suatu direktorat yang mendapatkan tugas menjawab laporan di LAPOR! Kemendagri.

Jika dicerna dari penjabaran di atas, maka terdapat beberapa proses yang membuat alur kerja kurang efisien, baik menurut analisis Praktikan maupun menurut keluhan admin yang didapatkan dari wawancara, yakni:

- 1) Proses penerusan laporan dari website LAPOR! Kemendagri ke Direktorat yang dilakukan oleh Praktikan dengan cara mencetak tangkapan layar laporan ke dalam kertas hanya untuk diverifikasi terasa kurang efisien
- 2) Terdapat proses yang seharusnya bisa langsung dikomunikasikan antara Direktur dengan Kasubdit, namun harus melalui Praktikan (Staf Subbag TU) terlebih dahulu, sehingga proses terasa lebih panjang. Proses tersebut adalah terkait disposisi laporan ke Subdit dan proses persetujuan tanggapan

• Dari hasil analisis tersebut, Praktikan membuat *flowchart* proses bisnis terbaru yang akan menjadi masukan atau perbaikan bagi pengelola LAPOR! Kemendagri. *Flowchart* tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.7. Berikut adalah perubahan yang diterapkan pada *flowchart* tersebut:

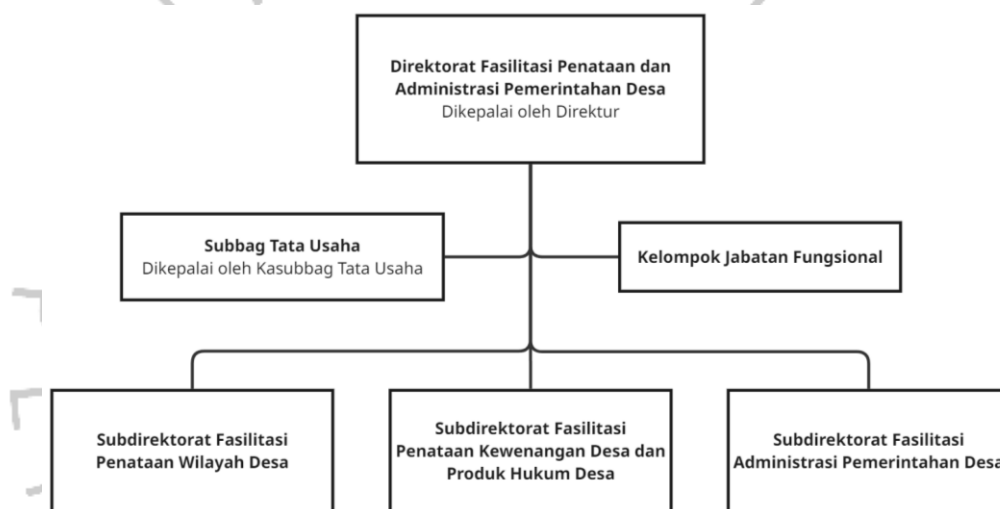
- 1) Terkait proses penerusan laporan yang telah disebutkan, disarankan supaya dilakukan secara *online* melalui website LAPOR! Kemendagri dengan fitur verifikasi oleh Direktur (perlu penambahan fitur dari pihak developer website), dan dengan catatan bahwa Direktur juga dibuatkan akun LAPOR!
- 2) Proses disposisikan laporan ke Subdit, yang sebelumnya perlu dilakukan oleh Staf Subbag TU, kini menjadi Direktur yang melakukannya langsung melalui akun Direktur, sehingga tidak perlu melalui perantara Staf Subbag TU
- 3) Proses persetujuan tanggapan yang sebelumnya melibatkan Staf Subbag TU yang menerima persetujuan dan meneruskannya ke Kasubdit, sekarang dibuat supaya Direktur langsung yang menyetujui dan meneruskannya via website LAPOR! dengan akunnya sendiri



Gambar 3.7 Flowchart Proses Bisnis Terbaru Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD
(Rudianto, 2025)

2. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa

Direktorat ini memiliki fungsi untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan terkait fasilitas penataan wilayah, penataan kewenangan, produk hukum, dan administrasi pemerintahan desa. Pekerjaan lain yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah struktur organisasi dari direktorat ini:



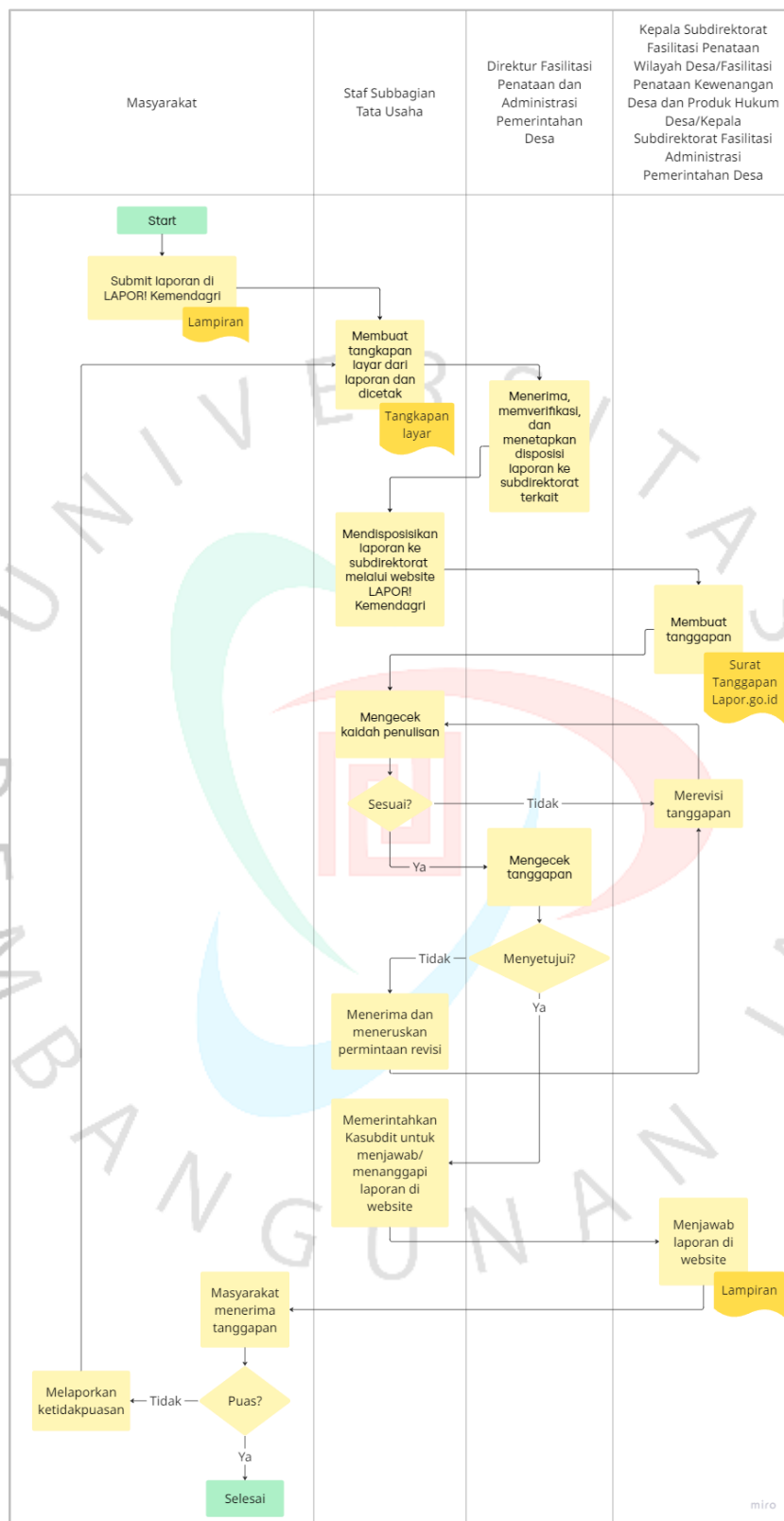
Gambar 3.8 Struktur Organisasi Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa

(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemendagri, 2022)

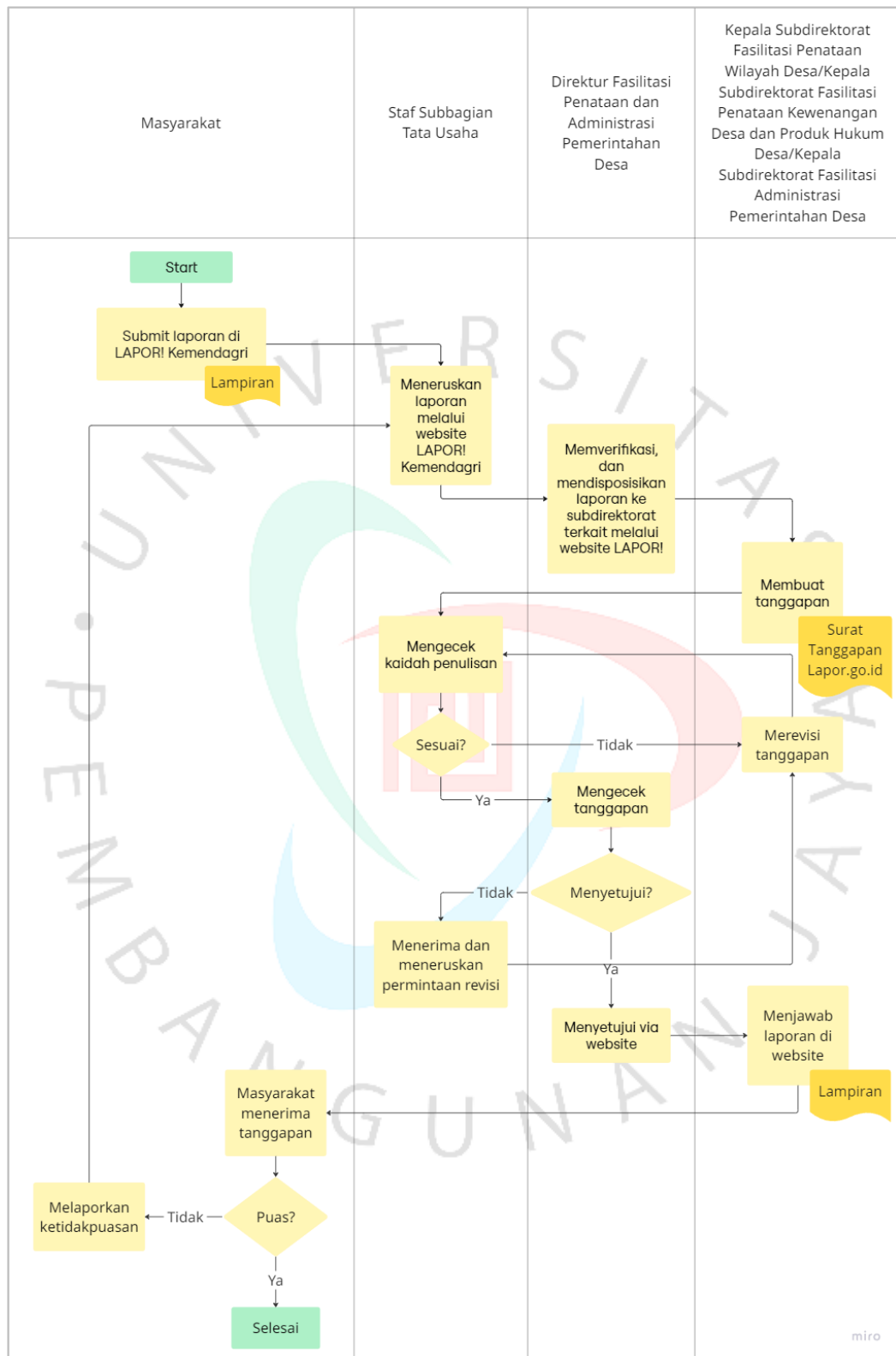
Direktorat ini memiliki tiga Subdit, yakni:

- 1) Subdit Fas. Penataan Wilayah Desa
- 2) Subdit Fas. Penataan Kewenangan Desa dan Produk Hukum Desa
- 3) Subdit Fas. Administrasi Pemerintahan Desa

Berdasarkan analisis, direktorat ini memiliki proses bisnis yang serupa dengan direktorat tempat Praktikan bekerja. Begitu pula dengan direktorat lainnya. Perbedaannya hanya terletak di jumlah Subditnya. Flowchart proses bisnis lama dan flowchart proses bisnis yang terbaru dari direktorat ini dapat dilihat pada Gambar 3.9 dan Gambar 3.10 di bawah.



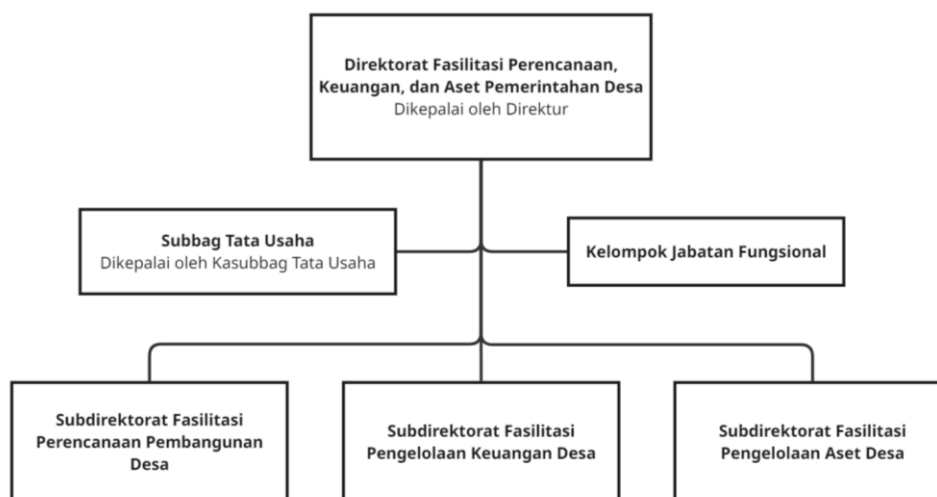
Gambar 3.9 Flowchart Proses Bisnis Lama Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa
(Rudianto, 2025)



Gambar 3.10 Flowchart Proses Bisnis Terbaru Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa
(Rudianto, 2025)

3. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa

Direktorat ini memiliki fungsi untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan terkait fasilitas perencanaan pembangunan desa, pengelolaan keuangan desa, dan pengelolaan aset desa. Pekerjaan lain yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah struktur organisasi dari direktorat ini:



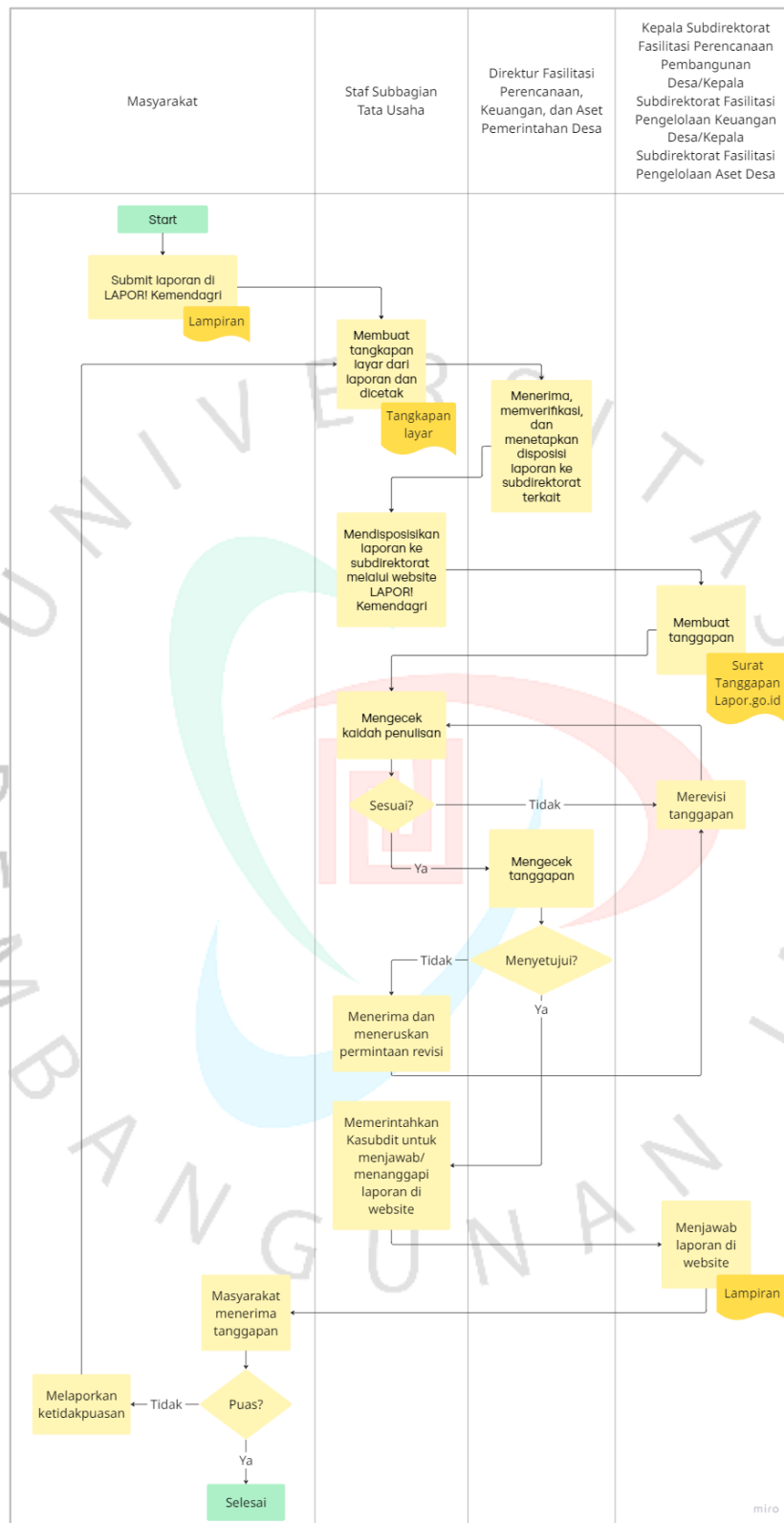
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa

(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemendagri, 2022)

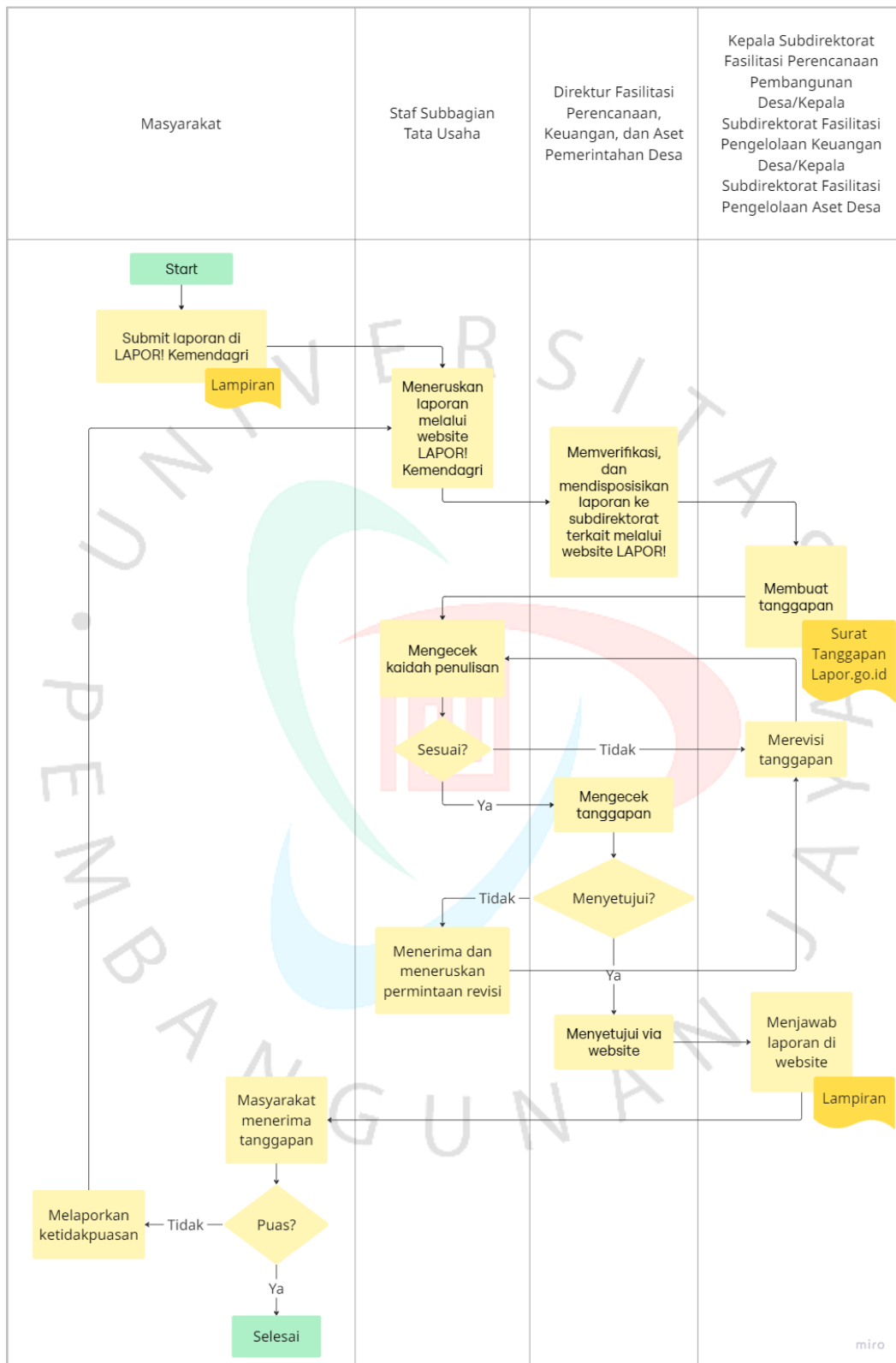
Berdasarkan struktur organisasi di atas, direktorat ini memiliki tiga Subdit, yakni:

- 1) Subdit Fas. Perencanaan Pembangunan Desa
- 2) Subdit Fas. Pengelolaan Keuangan Desa
- 3) Subdit Fas. Pengelolaan Aset Desa

Dari analisis yang sudah dilakukan, proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri yang ada di direktorat ini mirip dengan yang ada di direktorat sebelumnya, sehingga flowchart lama dan flowchart terbarunya dapat terlihat seperti pada Gambar 3.12 dan Gambar 3.13 di bawah.



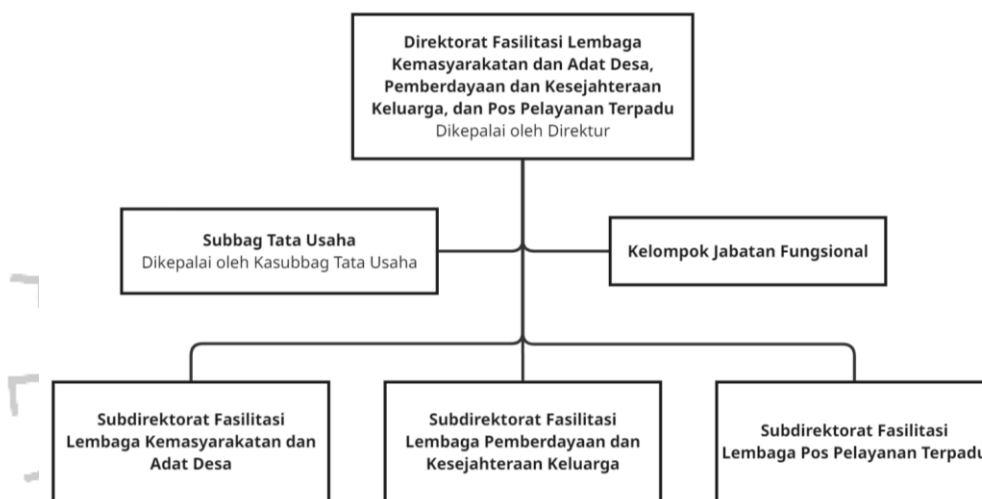
Gambar 3.12 Flowchart Proses Bisnis Lama Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa
(Rudianto, 2025)



Gambar 3.13 Flowchart Proses Bisnis Terbaru Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa
(Rudianto, 2025)

4. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu

Direktorat ini memiliki fungsi untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di ketiga bidang utama yang difasilitasi. Pekerjaan lain yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah struktur organisasi dari direktorat ini:

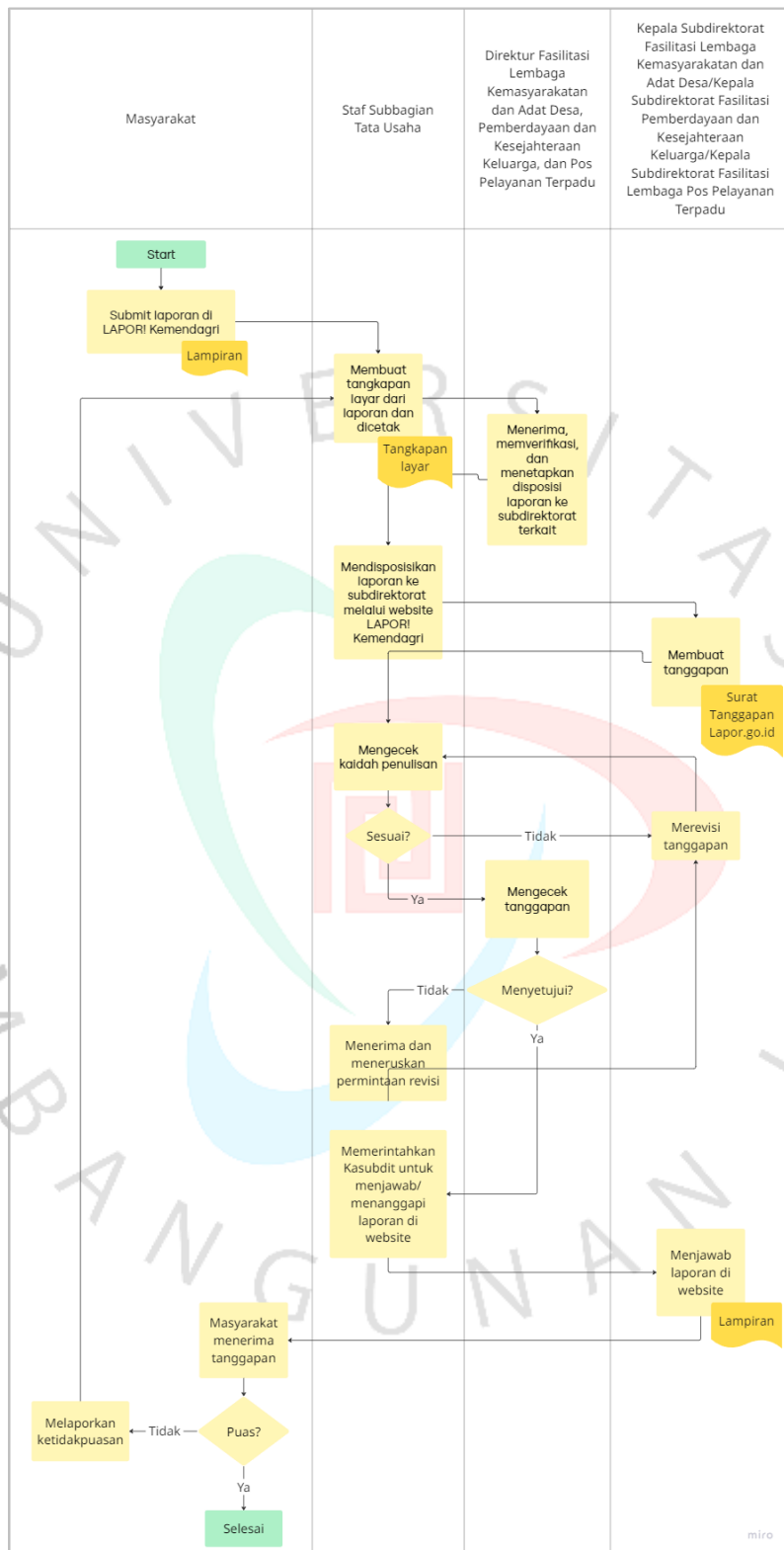


Gambar 3.14 Struktur Organisasi Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemendagri, 2022)

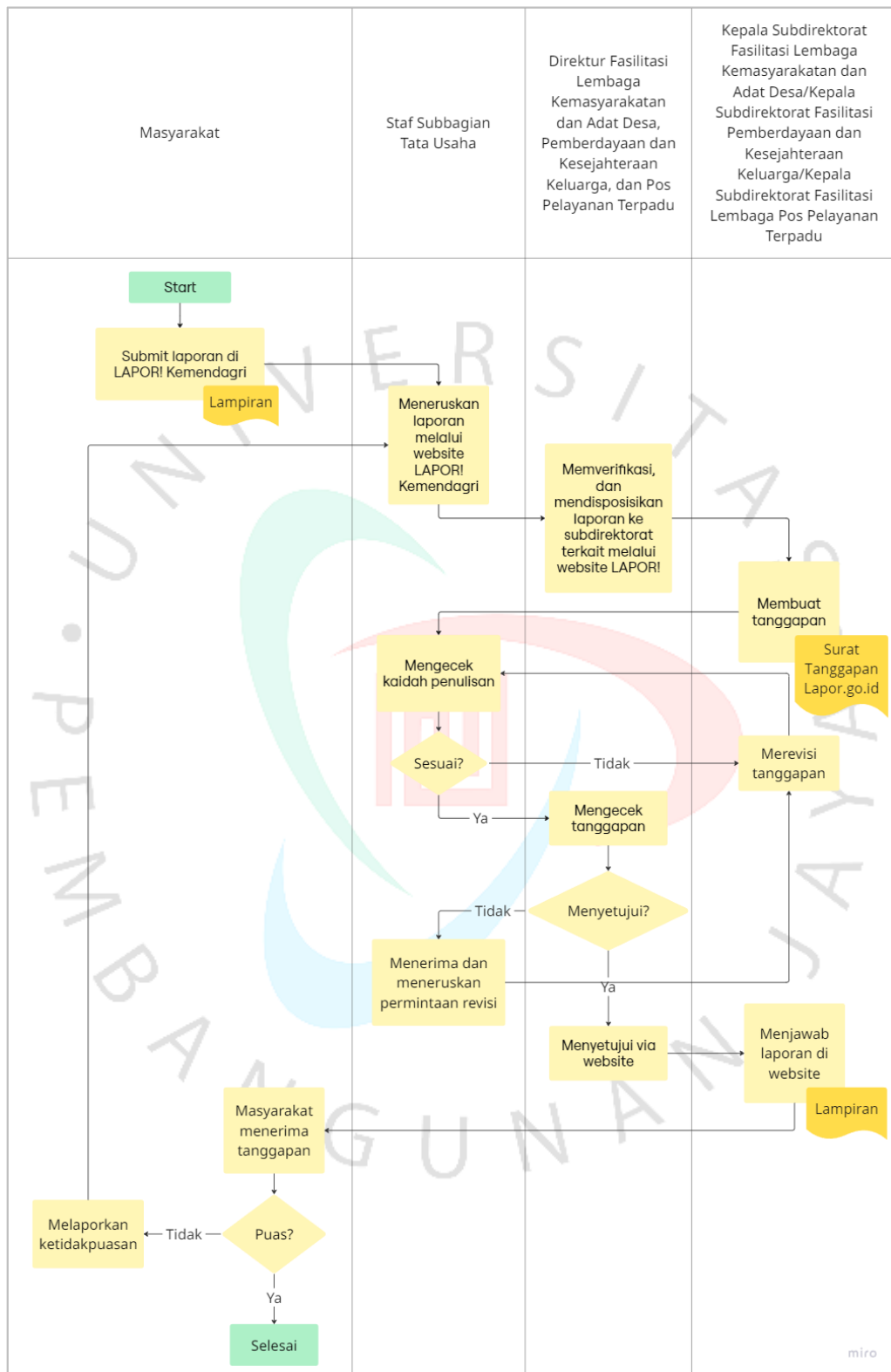
Berdasarkan struktur organisasi di atas, direktorat ini memiliki tiga Subdit, yakni:

- 1) Subdit Fas. Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa
- 2) Subdit Fas. Lembaga Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga
- 3) Subdit Fas. Lembaga Pos Pelayanan Terpadu

Dari analisis yang sudah dilakukan, proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri yang ada di direktorat ini mirip dengan yang ada di direktorat sebelumnya, sehingga flowchart lama dan flowchart terbarunya dapat terlihat seperti pada Gambar 3.15 dan Gambar 3.16 di bawah.



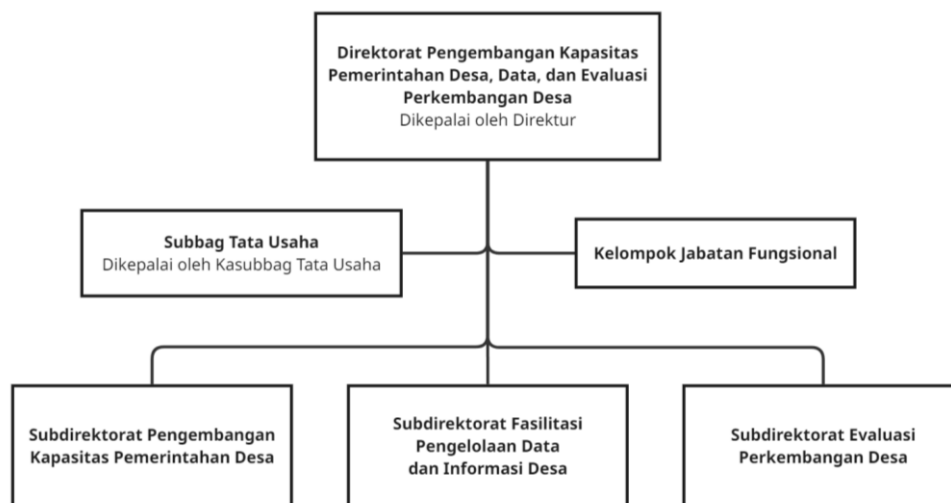
Gambar 3.15 Flowchart Proses Bisnis Lama Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu
(Rudianto, 2025)



Gambar 3.16 Flowchart Proses Bisnis Terbaru Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu
(Rudianto, 2025)

5. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! Kemendagri di Direktorat Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Desa, Data, dan Evaluasi Perkembangan Desa

Direktorat ini memiliki fungsi untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kapasitas, data, dan evaluasi desa. Pekerjaan lain yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah struktur organisasi dari direktorat ini:

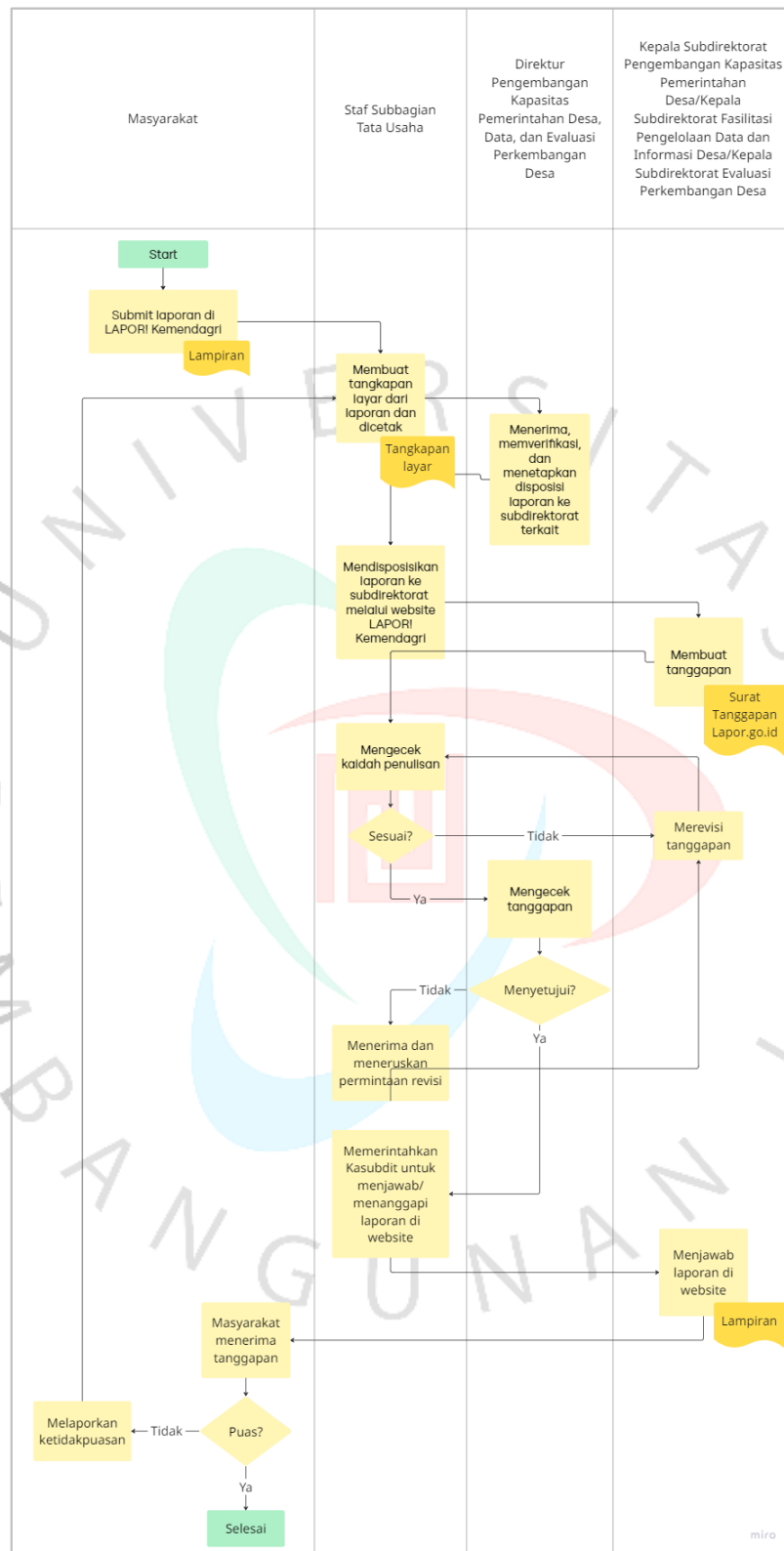


Gambar 3.17 Struktur Organisasi Direktorat Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Desa, Data, dan Evaluasi Perkembangan Desa
(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemendagri, 2022)

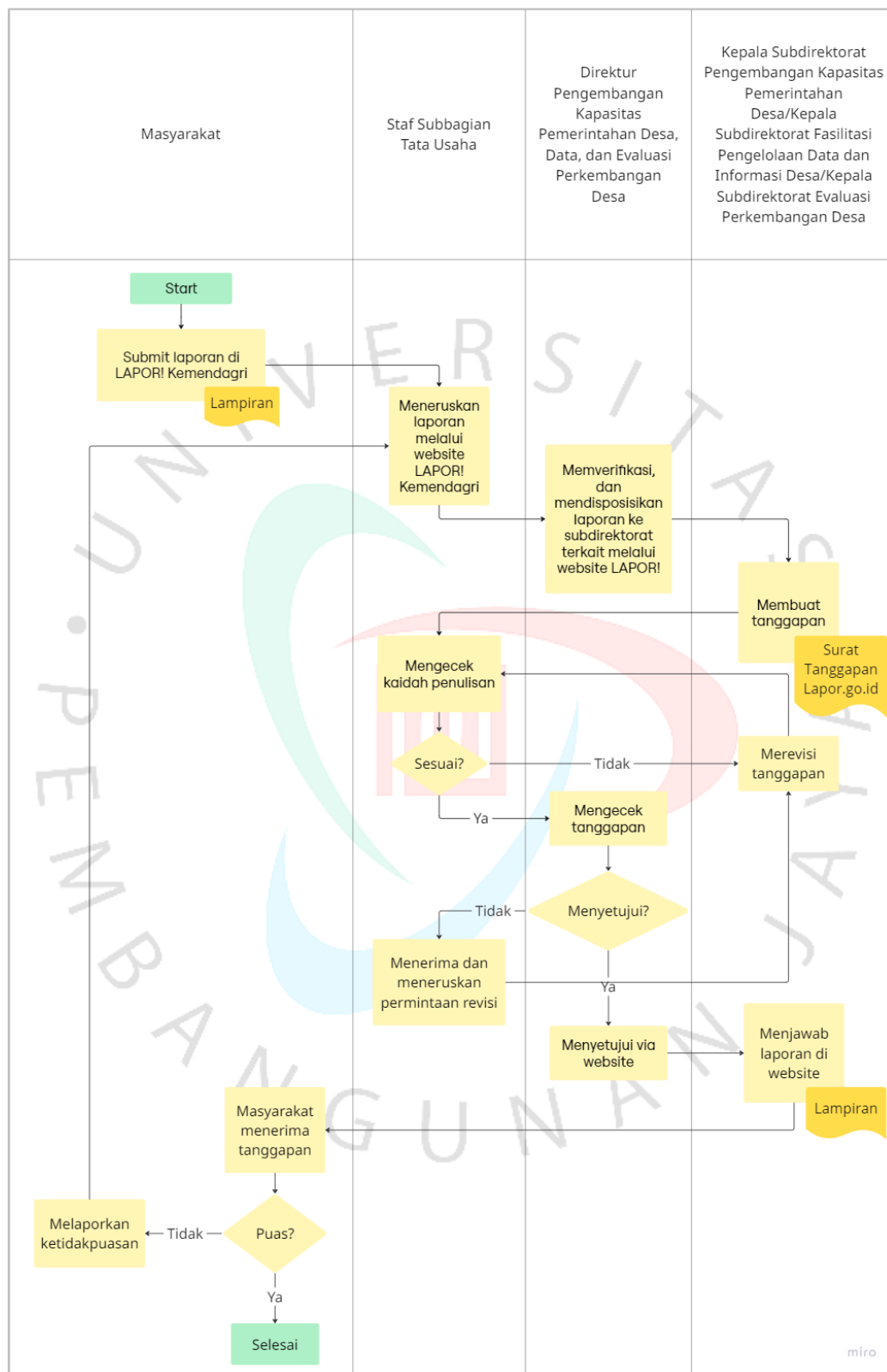
Berdasarkan struktur organisasi di atas, direktorat ini memiliki tiga Subdit, yakni:

- 1) Subdit Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Desa
- 2) Subdit Fas. Pengelolaan Data dan Informasi Desa
- 3) Subdit Evaluasi Perkembangan Desa

Dari analisis yang sudah dilakukan, proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri yang ada di direktorat ini mirip dengan yang ada di direktorat sebelumnya, sehingga flowchart lama dan flowchart terbarunya dapat terlihat seperti pada Gambar 3.18 dan Gambar 3.19 di bawah.



Gambar 3.18 Flowchart Proses Bisnis Lama Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Desa, Data, dan Evaluasi Perkembangan Desa
(Rudianto, 2025)



Gambar 3.19 Flowchart Proses Bisnis Terbaru Layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Desa, Data, dan Evaluasi Perkembangan Desa
(Rudianto, 2025)

3.2.2. Pengelolaan Dokumen dan Arsip

Selain melakukan analisis dan optimasi proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri, Praktikan juga mengerjakan pekerjaan pengelolaan dokumen dan arsip. Menurut KBBI, dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan³⁰. Sedangkan arsip adalah dokumen tertulis, lisan, atau bergambar dari waktu yang lampau, disimpan dalam media tulis atau elektronik, yang biasanya dikeluarkan oleh instansi resmi, disimpan dan dipelihara di tempat khusus untuk referensi³¹.

Dokumen dan arsip yang dikelola oleh Praktikan adalah berupa:

1. Nota dinas
2. Laporan perjalanan dinas
3. Surat masuk/surat keluar

Nota dinas adalah alat komunikasi tertulis yang dibuat oleh pejabat dalam melaksanakan tugasnya untuk menyampaikan laporan, pemberitahuan, pernyataan, penyampaian, atau permintaan kepada pejabat lainnya (Srilaksmi, 2021). Pembuatan nota dinas ini dilakukan dengan *software* Microsoft Word. Contoh nota dinas yang dibuat adalah seperti pada Gambar 3.20.

3.2.3. Pembuatan Pertanggung Jawaban Berupa Laporan Keuangan

Setiap perjalanan dinas ataupun kegiatan lain membutuhkan pertanggungjawabannya berupa laporan, salah satunya adalah laporan keuangan. Laporan keuangan adalah laporan mengenai posisi keuangan dan transaksi-transaksi yang pernah dilakukan oleh suatu substansi yang dibuat secara terstruktur. Laporan keuangan dibuat untuk mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya dan sumber dana yang dipercayakan kepadanya (Tegor dkk., 2021). Pembuatan laporan keuangan ini menggunakan *software* Microsoft Excel dan Microsoft Word.

³⁰ (Arti kata dokumen - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2024)

³¹ (Arti kata arsip - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, t.t.)



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
**DIREKTORAT JENDERAL
BINA PEMERINTAHAN DESA**

Jl. Raya Pasar Minggu Km. 19 Jakarta Selatan 12072, Telp. (021) 7942373

NOTA DINAS

Yth. : Direktur Jenderal Bina Pemerintahan Desa
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa
Tembusan : -
Nomor : 000.2.4/0291/SET
Tanggal : 10 Februari 2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penandatanganan Penyampaian Imbauan Penghematan Penggunaan Listrik, Air, serta Fasilitas Kantor Lainnya Dijan Bina Pemerintahan Desa

Dengan hormat disampaikan, menindaklanjuti Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mengusulkan adanya imbauan kepada seluruh Pegawai Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa untuk melakukan penghematan penggunaan listrik, air, serta fasilitas kantor lainnya dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk memperhatikan efisiensi penggunaan lampu ruangan/penerangan setelah digunakan atau ketika akan meninggalkan ruangan.
2. Diharapkan untuk memperhatikan efisiensi penggunaan peralatan elektronik kantor (komputer, air conditioner (AC), printer, scanner, water heater, dll) setelah digunakan atau ketika akan meninggalkan ruangan.
3. Diharapkan untuk memperhatikan efisiensi penggunaan keran air setelah digunakan.

Selain imbauan di atas, kami juga mengusulkan adanya pengaturan waktu operasional Lift Gedung C. Adapun waktu pengoperasian Lift Gedung C yakni mulai pukul 06:00 - 18:00 WIB pada Hari Senin - Kamis dan pukul 06:00 - 18:30 WIB pada Hari Jumat. Sehubungan dengan hal tersebut, terlampir kami sampaikan nota dinas kepada para pejabat lingkup Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa untuk mohon perkenanan persetujuan dan tanda tangan Bapak Direktur Jenderal Bina Pemerintahan Desa.

Demikian untuk menjadi periksa dan mohon arahan lebih lanjut.



Gambar 3.20 Contoh Nota Dinas
(Rudianto, 2025)

3.2.4. Pengelolaan dan Pemeliharaan Jadwal Kegiatan Pimpinan

Sebagai Staf Subbag TU, Praktikan juga mendapatkan tugas untuk mengelola dan memelihara jadwal kegiatan pimpinan (Direktur dan

AGENDA DIREKTUR FASILITASI KERJASAMA, LPD, DAN BPD				
Rabu, 22 Mei 2024				
NO	AGENDA	TEMPAT	WAKTU	ETERANGANDISPOSISI
1	Rapat Persiapan Pelaksanaan Pelatihan Aparatur Desa P3PD berbasis LMS Khusus Provinsi Papua dan Papua Barat	Zoom Meeting	07.30 s.d Selesai	Pak Nana dan Pak Yani, Senior Advisory CPMU (Bu Nunung dan Pak Ayip), Tenaga Ahli Utama CPMU (Pak Datin dan Pak Agung), Tenaga Ahli CPMU (Pak Sofron dan Pak Iyad), hadir bersama
2	Rapat Koordinasi Teknis Pengelolaan Data dan Informasi Bidang Pemerintahan Desa TA 2024	Hotel Acadia Jakarta Pusat	09.00 s.d Selesai	Re Alim Fidi / Nurdiansyah P.P. Moh. Nurmalia, hadir mewakili
3	Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa Tahun 2024 Angkatan I	Ballroom Grand Atria Hotel Bandung	09.00 s.d Selesai	Kasubdit Fas. LPD dan SPD, hadir mewakili
4	Konsolidasi Pemantapan Strategis Publikasi Kegiatan P3PD dan Direktorat Jenderal Bina Pemdes	Ruang Rapat Narwastu Lantai 3 Gedung C Digen Bina Pemdes	10.00 s.d Selesai	Agendakan
5	Menerima Audiensi Kadis Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado tentang Instrumen Evaluasi Perkembangan Kelurahan	Ruang Rapat Direktur Pengembangan Kapasitas Pemdes, Data dan SPD Lantai 3 Gedung C Digen Bina Pemdes	10.00 s.d Selesai	Amelia kabijakan Ahli Madhya Pak Yan dan Pak Nana, hadir Mendampingi
6	Menerima Audiensi DPMD Kabupaten Bangka Selatan	Aula Gedung E Digen Bina Pemdes	13.00 s.d Selesai	Kasubdit Fas. LPD dan SPD, hadir Mendampingi
7	Rapat Konsolidasi terkait Pembahasan Instrument Monitoring dan Evaluasi Pelatihan Peningkatan Aparatur Pemerintahan Desa dan Pengurus Kelembagaan Desa	Ruang Rapat Paramananta Lantai 4 Gedung C Digen Bina Pemdes	13.00 s.d Selesai	Bu Ita Susanti, Pak An Barrow, Gody Inawan, Pak Roly, Cakra Prasetya, hadir Mendampingi
8	Menerima Pak Darmawan (konsultan IT)	Ruang Kerja Direktur P3PD Lantai 3 Gedung C Digen Bina Pemdes	15.00 s.d Selesai	Tenaga Ahli CPMU (Pak Iskandar)
				Kasubag Tata Usaha Direktorat Fasilitas, LPD, dan BPD
				Alim Fidi, S. H., M. Tsi P. Perata (H/A)
				HP: 08988832043072001

5. Koordinasi dengan Berbagai Pihak untuk Memastikan Kelancaran (Termasuk Protokoler, Keamanan, dan Transportasi)

47

berjalan lancar. Hal-hal yang perlu dipastikan adalah seperti protokoler, keamanan, dan juga transportasi.



Gambar 3.22 Rapat Koordinasi dengan Pihak Lain
(Rudianto, 2025)

3.3. Kendala Yang Dihadapi

Selama Kerja Profesi berlangsung, terdapat beberapa kekurangan atau kendala yang menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan Kerja Profesi sebagai Staf Subbag TU di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. Kendala tersebut antara lain:

1. Kesulitan dalam penerusan laporan yang masuk dari LAPOR! Kemendagri ke Direktur Fasilitas Kerjasama, Lembaga Pemerintah Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa

Proses penerusan laporan ke direktur yang selama ini dilakukan harus melalui tatap muka dengan membawa kertas hasil cetakan tangkapan layar dari laporan yang masuk di website tersebut. Selain inefisiensi yang sudah dijelaskan di subbab sebelumnya, kesulitan lain yang muncul akibat proses ini adalah ketika direktur sedang tidak ada di kantor (misalnya sedang kunjungan kerja ke luar kota, atau sedang cuti), maka penerusan laporan ini akan tertunda dan penyelesaian laporan menjadi lebih lama dari yang biasanya

2. Tidak adanya tandatangan verifikasi terkait disposisi laporan dan permintaan revisi

Verifikasi, disposisi, dan permintaan revisi tanggapan laporan hanya dilakukan secara lisan tanpa berkas apapun yang ditandatangani. Khawatirnya bila terdapat permasalahan, maka pertanggungjawabannya akan memicu miskomunikasi

3. Kesulitan dalam membagi waktu antara bekerja secara penuh (*full time*), berkuliah, dan mengerjakan laporan Kerja Profesi

Pekerjaan *full time* yang diemban oleh Praktikan membuat pembagian waktu menjadi sulit, belum lagi ketika ada kunjungan kerja ke luar kota ataupun kondisi tubuh yang kelelahan. Proses pengerjaan laporan KP ini cukup terhambat karena hal tersebut.

3.4. Cara Mengatasi Kendala

Kendala-kendala tersebut diatasi oleh Praktikan selama Kerja Profesi berlangsung dengan beberapa cara, yaitu:

1. Ketika kondisi yang tidak memungkinkan datang, seperti yang telah disebutkan di subbab 3.3 poin 1, maka komunikasi perlu dilakukan melalui Whatsapp untuk meneruskan tangkapan layar laporan dan menerima arahan disposisi laporan.
2. Membuat daftar catatan secara mandiri yang berisi omongan atau arahan yang dikeluarkan oleh Direktur, sehingga terdapat catatan yang dapat digunakan sebagai bukti ketika masalah terjadi
3. Melakukan manajemen waktu dengan aplikasi Notion

Ketiga cara di atas cukup membantu Praktikan dalam mengatasi kendala selama bekerja. Bagaimanapun juga sebagai pekerja harus tetap kreatif dan adaptif terhadap segala situasi dan tantangan.

3.5. Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pekerjaan-pekerjaan yang sudah dijabarkan di atas memberikan Praktikan pengalaman dan pembelajaran, seperti:

1. Mengetahui berbagai macam pemanfaatan TI yang ada di lingkungan kantor pemerintahan. Contohnya yaitu pemanfaatan aplikasi berbasis website LAPOR! Kemendagri yang terintegrasi dengan banyak pihak
2. Mengetahui sistem manajemen yang ada di suatu layanan pemerintahan, seperti yang ada di layanan LAPOR! Kemendagri
3. Keterampilan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengoptimasi proses bisnis yang ada di suatu instansi
4. Keterampilan melakukan komunikasi dengan berbagai pihak di lingkungan kerja

5. Keterampilan dalam mengatur jadwal dan waktu

Selain itu, Praktikan juga memahami hubungan antara pekerjaan di pemerintahan sebagai Staf Subbag TU dengan mata kuliah yang ada di jurusan Sistem Informasi. Berikut adalah relevansinya:

Tabel 3.1 Relevansi Antara Item Pekerjaan dengan Mata Kuliah

No.	Pekerjaan	Mata Kuliah Terkait	Alasan Relevansi
1.	Analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri	• INS20 – Analisis Proses Bisnis • INS206 – Testing dan Implementasi SI	Menganalisis alur proses pelaporan dalam bentuk <i>Flowchart</i> dan mendesain perbaikannya
2.	Pengelolaan dokumen dan arsip	• INS201 – Perancangan dan Administrasi Basis Data	Memahami pengelolaan data pada dokumen digital yang aman dan terstruktur menggunakan sistem informasi
3.	Pembuatan pertanggung jawaban berupa laporan keuangan	• INS201 – Perancangan dan Administrasi Basis Data • INS304 – Business Intelligence • INS208 – Probabilitas dan Statistika	Penginputan, pengelolaan, dan analisis data keuangan yang berhubungan dengan perhitungan statistika dan pemahaman administrasi basis data
4.	Pengelolaan dan pemeliharaan jadwal kegiatan Pimpinan, termasuk rapat, kunjungan kerja, acara resmi, dan kegiatan lainnya	• INS309 – Sistem Informasi Manajemen • INS210 – Manajemen dan Bisnis • CMM103 – Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Pengelolaan jadwal berbasis sistem dan pemahaman peran teknologi dalam mengatur kegiatan pimpinan
5.	Koordinasi dengan berbagai pihak terkait (internal dan eksternal) untuk memastikan kelancaran acara, termasuk protokoler, keamanan, dan transportasi	• INS210 – Manajemen dan Bisnis	Keterampilan kolaborasi, koordinasi proyek, dan berbagi informasi lintas divisi

(Rudianto, 2025)