



13.98%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 16 JUN 2025, 3:13 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.64%

● CHANGED TEXT
13.34%

Report #27029799

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. **25** 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. 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. Meskipun diklaim telah berjalan dengan baik, 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 . Disebutkan bahwa pemanfaatannya belum merata, bahkan di lingkungan pejabat pemerintahannya . 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. 29 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. 1 (LAPOR! Kemendagri, 2025) (MZ dkk., 2024) (LAPOR! Kemendagri, 2025) (Wulandari, 2023) (MZ dkk., 2024) 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 26 Km. 19, RT.7/ RW.1, Pejaten Barat, Kecamatan Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Praktikan sebagai Staf Subbagian Tata Usaha (Staf Subbag TU) di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. Sesuai dengan namanya, fas 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. 24 Pekerjaan dilaksanakan 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. 3 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. 3 32

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1.

3 Sejarah Instansi/Perusahaan 2.1 1. Sejarah Instansi Sejarah berawal dari masa Hindia Belanda, dimana pada tahun 1866 dibentuk sebuah departemen bernama Binnenlands Bestuur (Departemen Pemerintahan Dalam Negeri) 1 .

19 Kemudian nama Binnenlands Bestuur diubah menjadi Naimubu pada masa kependudukan Jepang di tahun 1942. Tugasnya pun diperluas, dari yang hanya mencakup urusan kepolisian, transmigrasi, dan agraria, menjadi ditambah dengan urusan sosial, kesehatan, pendidikan, agama, dan kebudayaan 2 . Lalu setelah Indonesia merdeka, dibahaslah pembentukan kementerian oleh Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) di sidang tanggal 19 Agustus 1945, sehingga Naimubu dipecah menjadi empat kementerian, yakni Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Sosial, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Pendidikan, Pengajaran, dan Kebudayaan. Urusan agama pun dilepaskan dari Kemendagri 3 . Pada hari dan sidang yang sama, panitia kecil mengusulkan pembentukan 13 kementerian, termasuk Kemendagri, yang akhirnya disahkan menjadi 12 departemen dan empat menteri negara 4 . Lahirlah Departemen Dalam Negeri. 6 12 Namun pada tahun 2010, istilah “Departemen” diubah menjadi “Kementerian” kembali 5 .

Menteri Dalam Negeri pertama adalah Raden Adipati Aria Muharram Wiranatakusuma V, seorang mantan Bupati Bandung pada periode 1920-1931

dan 1935-1945 6 . Hingga saat ini, tanggal 19 Agustus 1945 dianggap sebagai hari lahir Kemendagri 7 . Kemudian pada tanggal 4 Februari 2015, dibentuk Dirjen Bina Pemdes 8 . Sebelum ini, urusan pemerintahan desa dikelola oleh Dirjen Pemberdayaan 1 2 3 4 5 6 7 8 xiii (Sejarah KEMENDAGRI – BSKDN, 2025) (Sejarah Berdirinya a Kementerian Dalam Negeri - YouTube, 2022) (Sejarah Berdirinya Kementerian Dalam Negeri - YouTube, 2022) (Sejarah Berdirinya Kementerian Dalam Negeri - YouTube, 2022) (Pedoman Sayembara Design Logo Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020, 2020) (Wiranatakusumah V - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, 2025) (Sejarah Berdirinya Kementerian Dalam Negeri - YouTube, 2022) (Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri, 2015) Masyarakat dan Desa yang terbentuk pada tahun 2010 9 . Tugas dan fokus Dirjen Bina Pemdes kemudian dirincikan susunan dan fungsinya melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 106 Tahun 2016 10 .

2.1.2. Visi dan Misi Instansi Kemendagri memiliki visi dan misi yang menjadi dasar strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, demokratis, serta selalu menjaga ketertiban, pelayanan publik, dan integrasi nasional.

Berikut adalah visi dan misi Kemendagri 11 : 1. **3** Visi Instansi Kemendagri berfungsi sebagai POROS untuk pemerintahan dan politik dalam negeri, meningkatkan pelayanan publik, menegakkan demokrasi, dan mempertahankan integrasi nasional. **2 3 6 8 11 12** 2. Misi Instansi 1) Memantapkan ideologi dan wawasan kebangsaan dengan memperkuat pengalaman dengan Pancasila UUD 1945, kebhinekaan, menegakkan persatuan, dan membangun karakter bangsa dan stabilitas dalam negeri. **2 3 5 6 8 11** 2) Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum melalui harmonisasi hubungan pusat-daerah, menciptakan ketentraman dan ketertiban umum, dan meningkatkan pendayagunaan administrasi kependudukan. **3** 3) Memantapkan karakter bangsa dan stabilitas dalam negeri melalui peningkatan kemampuan untuk mengelola urusan pemerintahan dan mendukung pengelolaan anggaran dan keuangan yang adil. **2 3 5 6 8 11 19** 4) Meningkatkan keserasian

dan keadilan pembangunan antar wilayah dan daerah melalui pembangunan pinggiran dengan memperkuat perbatasan dan desa. 2 3 6 8 5) Menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, bersih, dan efisien dengan aparatur yang berkompeten dan pengawasan yang efektif untuk menjamin pelayanan publik yang baik 2.1

3. Layanan Instansi Sebagai bagian dari instansi pemerintahan, layanan yang diberikan oleh Dirjen Bina Pemdes kepada masyarakat adalah yang terkait dengan urusan desa. Berikut adalah beberapa contoh layanan yang diberikan oleh Dirjen Bina Pemdes: 9 10 11 (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2010) (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 106 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Balai Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri, 2016) (BPSDM Kemendagri, 2022) 1. Pembuatan pedoman umum dan SOP yang mengatur hubungan desa dengan pemerintah, lembaga, dan masyarakat 12 2. Koordinasi dengan Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan layanan administrasi kependudukan 13 3. Pelatihan manajemen pemerintahan desa yang dapat diikuti oleh aparatur sipil negara (ASN) secara offline atau online melalui LMS Pamong Desa 14 4. Menyediakan saluran pengaduan bagi masyarakat untuk melaporkan keluhan atas kinerja pemerintahan desa terkait penggunaan dana desa, administrasi desa, atau kinerja perangkat desa melalui Call Center Whatsapp 15 , Instagram, Facebook, dan Twitter, serta integrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) 16 5. Menyediakan portal informasi desa dan kelurahan, seperti Prodeskel Bina Pemdes (Profil Desa dan Kelurahan Bina Pemerintahan Desa) 17 2.1.4. Bidang Instansi Dirjen Bina Pemdes adalah instansi yang bergerak di bidang pemerintahan, lebih tepatnya di bidang pembinaan dan fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan desa, administrasi pemerintahan desa, serta kerjasama desa, lembaga desa, dan BPD. Urusannya meliputi perencanaan dan pengelolaan pemerintahan daerah untuk mencapai keselarasan dokumen dan kebijakan. Instansi yang bergerak di bidang ini biasanya bersifat

birokratis dan berorientasi pada pelayanan publik. Instansi pemerintahan memiliki struktur pekerjaan yang hierarkis yang berdasar pada aturan hukum negara dan harus selalu mengedepankan akuntabilitas serta transparansi. Instansi pemerintahan juga tidak rentan akan kebangkrutan karena dinaungi oleh negara. Namun dalam pelaksanaannya tetap terdapat prosedur standar (SOP) dan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja instansi. Publik juga dilibatkan untuk memberikan evaluasi karena klien dari instansi pemerintahan adalah publik atau masyarakat sipil itu sendiri.

2.1.5. Cabang Kantor Kantor pusat Dirjen Bina Pemdes hanya berada di Jakarta, tepatnya di Jalan Raya Pasar Minggu No.Km. 19, RT.7/RW.1, Pejaten Barat, Kecamatan Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan. Kantor ini digunakan bersama dengan Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang koordinasinya cukup erat dengan Ditjen Pemdes. Ditjen Pemdes tidak memiliki kantor cabang lainnya karena untuk 12 13 14 15 16 17 xv (Direktorat Bina Pemerintahan Desa, 2025) (Direktorat Bina Pemerintahan Desa, 2025) (Direktorat Bina Pemerintahan Desa, 2025) (BPSDM Kemendagri, 2022) (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018) (Prodeskel Bina Pemdes, 2025) berkoordinasi dengan pemerintah daerah bisa dilakukan di kantor Pemerintahan Daerah dan kantor Kepala Desa atau BPD masing-masing daerah.

2.2. Struktur Organisasi Dirjen Bina Pemdes berada pada struktur organisasi seperti yang terlihat pada Gambar 2.8 dan 2.9 di bawah ini: Praktikan bekerja sebagai Staf Subbag TU yang berada di lingkungan Subbag TU di Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. Seperti yang terlihat pada Gambar 2.9, direktorat ini terdiri dari Subdirektorat Fasilitas Kerja Sama Desa (Subdit Fas. 1 28 Kerja Sama Desa), Subdirektorat Fasilitas Lembaga Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (Subdit Fas. LPD dan BPD), Subbag TU, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri, secara administratif, Subbag TU berada di bawah Bagian Umum pada Sekretariat Direktorat Jenderal. 1 Sedangkan secara operasional, Subbag TU

bertanggung jawab kepada Direktur 18 . Pada pelaksanaannya, Praktikan sebagai Staf Subbag TU bertanggung jawab kepada Kepala Subbag TU dan kepada Direktur Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD. 2.3. Kegiatan Umum Instansi Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri 19 , Dirjen Bina Pemdes memiliki kegiatan umum seperti: 1. 1 4 22 Rapat teknis untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang fasilitasi penataan desa, administrasi pemerintah, keuangan dan aset, kelembagaan, pemilihan serta perangkat desa, dan produk hukum 2. Pengawasan dan evaluasi dengan kunjungan direktorat ke suatu desa untuk menilai implementasi kebijakan 3. Memberikan bimbingan teknis 4. Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang membantu urusan Kemendagri dalam urusan pemerintahan desa Sedangkan subbagiannya, yaitu Direktorat Fas. Kerjasama, LPD, dan BPD memiliki kegiatan umum seperti 20 : 1. Menyiapkan dan melaksanakan kebijakan kemitraan desa, lembaga pemerintahan desa, dan BPD 2. 9 15 Memberikan bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi 18 19 20 (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2022) (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2022) (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2022) 3. Melakukan pembinaan umum, koordinasi, pemantauan, evaluasi, serta pelaporan 4. Menangani urusan tata usaha serta rumah tangga direktorat 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 Kemendagri 21 , 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. Subbag TU memiliki beberapa staf yang bekerja di dalamnya. 9 Praktikan sebagai salah satu staf mendapatkan lima tugas utama yang harus dikerjakan, yakni: 21 xvii (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri, 2022) 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 penjurur Indonesia, terutama untuk melayani pengaduan

masyarakat dalam urusan Kemendagri . Kelahiran aplikasi berbasis website ini merupakan realisasi peningkatan layanan publik sesuai dengan Peraturan Presiden 22 dan Peraturan Menteri 23 . LAPOR! 2 10 13 14 Kemendagri dikelola oleh: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik; 2 10 13 Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional; 10 dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik 24 . Selain dikelola oleh tiga instansi tersebut, SP4N LAPOR! juga terintegrasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintahan daerah. Namun instansi yang melayani LAPOR! Kemendagri hanya terdapat 12 instansi 25 , yaitu: 1. 1 4 Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum 2. 1 4 21 Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan 3. Dirjen Otonomi Daerah 4. Dirjen Bina Pembangunan Daerah 5. Dirjen Bina Pemdes 6. 21 Dirjen Bina Keuangan Daerah 7. Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil 8. 1 4 21 31 Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemendagri 9. 1 Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri 10. Inspektorat Jenderal Kemendagri 11. Sekretariat Jenderal Kemendagri 12. Institut Pemerintahan Dalam Negeri 22 23 24 25 (LAPOR! 2 10 13 14 17 Kemendagri, 2025) (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013) (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015) (LAPOR! Kemendagri, 2025) (LAPOR! Kemendagri, 2025) 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 . Jika laporan bukan masuk ke wewenang Kemendagri, maka laporan akan masuk ke Pemerintah Daerah atau instansi terkait 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) 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 laporan 28 . Seiring dengan peningkatan jumlah 26 27 28 xix (Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!, 2025). (LAPOR! Kemendagri, 2025) (LAPOR! Kemendagri, 2025) (MZ dkk., 2024) laporan, kualitas layanan LAPOR! pun tetap harus ditingkatkan

mengikuti kebutuhan masyarakat. Namun menurut beberapa penelitian yang ada, LAPOR! Kemendagri masih dinilai belum optimal . 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 . 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 meningkat 29 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: 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 29 (Wulandari, 2023) (MZ dkk., 2024) (Tiara dkk., 2023) 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. 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. Kerjasama 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. Kerjasama Desa/Kasubdit Fas. LPD dan BPD. 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 xxi 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 Direktur 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 2. Analisis dan Optimasi Proses Bisnis LAPOR! 1 Kemendagri di Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa Direktorat ini memiliki

fungsi untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan terkait fasilitasi penataan wilayah, penataan kewenangan, produk hukum, dan administrasi pemerintahan desa. Pekerjaan lain yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; 1 4 5 7 12 18 penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; 1 4 5 7 pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; 7 serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah struktur organisasi

dari direktorat ini: 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. 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 fasilitasi perencanaan pembangunan desa,

pengelolaan keuangan desa, dan pengelolaan aset desa. Pekerjaan lain

yang juga dilaksanakan oleh direktorat ini adalah pembinaan umum dan koordinasi; 1 4

5 7 12 18 penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria; 1 4 5 7

pemberian bimbingan teknis, asistensi, dan supervisi; 7 serta pemantauan,

evaluasi, dan pelaporan kinerja dari direktorat tersebut. Berikut adalah

struktur organisasi dari direktorat ini: xxiii 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

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. 6. Pengelolaan Dokumen dan Arsip Selain melakukan analisis dan optimasi proses bisnis layanan LAPOR! Kemendagri, Praktikan juga mengerjakan pekerjaan pengelolaan dokumen dan arsip.

16 27 Menurut KBBI, dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan 30 . 16 Sedangkan arsip adalah dokumen tertulis, lisan, atau bergambar dari waktu yang lampau, disimpan dalam media tulis, elektronik, biasanya dikeluarkan oleh instansi resmi, disimpan dan dipelihara di tempat khusus untuk referensi 31 .

Dokumen dan arsip yang dikelola oleh Praktikan adalah berupa: 1.

Nota dinas 2. Laporan perjalanan dinas 3. 20 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 . Pembuatan nota dinas

ini dilakukan dengan software Microsoft Word. Contoh nota dinas yang dibuat adalah seperti pada Gambar 3.20. 3.2.2. Pembuatan Pertanggung

Jawaban Berupa Laporan Keuangan Setiap perjalanan dinas ataupun kegiatan lain membutuhkan pertanggungjawabannya berupa laporan, salah satunya adalah laporan keuangan. 23 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 . 30 Pembuatan laporan keuangan ini menggunakan software Microsoft Excel dan Microsoft Word. 30 31 xxv (Srilaksmi, 2021)

(Tegor dkk., 2021) (Arti kata dokumen - Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI) Online, 2024) (Arti kata arsip - Kamus Besar

Bahasa Indonesia (KBBI) Online, t.t.) 3.2.3. Pengelolaan dan

Pemeliharaan Jadwal Kegiatan Pimpinan Sebagai Staf Subbag TU, Praktikan juga mendapatkan tugas untuk mengelola dan memelihara jadwal kegiatan pimpinan (Direktur dan Kasubbag TU), seperti: rapat, kunjungan kerja,

acara resmi, dan kegiatan lainnya. Jika tidak dikelola, maka dikhawatirkan agenda yang banyak itu akan berantakan. Pengelolaan jadwal kegiatan ini dilakukan dengan Microsoft Excel. Berikut adalah contoh jadwal kegiatan yang telah dibuat: 3.2.4. Koordinasi dengan Berbagai Pihak untuk Memastikan Kelancaran Acara (Termasuk Protokoler, Keamanan, dan Transportasi) Pekerjaan lain yang juga dilakukan oleh Praktikan adalah rapat dan diskusi dengan berbagai pihak untuk memastikan acara-acara supaya dapat berjalan lancar. Hal-hal yang perlu dipastikan adalah seperti protokoler, keamanan, dan juga transportasi. 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: BAB IV PENUTUP xxvii

4.1. Simpulan Berdasarkan Kerja Profesi yang telah dijalankan oleh Praktikan selama 9 minggu sebagai Staf Subbag TU, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Praktikan sebagai Staf Subbag TU bertugas melakukan: Analisis dan optimasi proses bisnis LAPOR! Kemendagri;

pengelolaan dokumen dan arsip; pembuatan laporan keuangan; pengelolaan dan pemeliharaan jadwal kegiatan Pimpinan; serta berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan kelancaran acara 2. Layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes didisposisikan ke masing-masing direktorat sampai dengan Subditnya, dan pengelolaannya melibatkan Staf Subbag TU, Direktur, dan Kasubdit 3. Masih terdapat proses bisnis yang inefisien dari layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes, yaitu proses verifikasi dan disposisi yang masih melalui media kertas, serta proses persetujuan tanggapan 4. Demi mencapai alur yang lebih efisien, Praktikan membuat flowchart terbaru yang menghilangkan beberapa proses dan menyarankan untuk ditambahkan fitur verifikasi oleh Direktur yang juga dibuatkan akun baru untuk berperan langsung dalam proses LAPOR! Kemendagri tanpa harus melibatkan Staf Subbag TU 5. Pekerjaan Praktikan sebagai Staf Subbag TU paling berhubungan dengan mata kuliah Manajemen dan Bisnis serta mata kuliah Proses Bisnis 4.2.

Saran Berdasarkan temuan selama Kerja Profesi berlangsung, Praktikan dapat memberikan saran dan rekomendasi yang dapat menjadi masukan terhadap pengelola LAPOR! Kemendagri, rekan kerja, dan juga masyarakat umum sebagai pembaca. Saran dan rekomendasinya adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukannya perbaikan alur kerja/proses bisnis pengelola layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes ataupun di pusatnya (Kemendagri) demi mencapai layanan yang lebih cepat, tepat, dan tuntas. Pihak pengelola harus membuat alur proses bisnisnya sendiri karena sejauh ini belum ada dokumen alur kerja dalam bentuk flowchart. Kemudian pengelola juga disarankan memotong proses yang inefisien dan mendesain proses bisnis yang lebih optimal, misalnya seperti yang Praktikan sudah gambarkan di bab 3 2. Perlu dilakukannya perbaikan kualitas website LAPOR! Kemendagri, terutama untuk melengkapi fitur verifikasi yang dapat dilakukan oleh direktur, yang saat ini belum ada. Selain itu juga untuk meningkatkan kualitas website yang masih terbilang masih bisa ditingkatkan lagi. Pengelola

REPORT #27029799

pun diharapkan memberikan direktur akun tersendiri untuk mempersingkat alur layanan Sebagai penanggungjawab suatu pekerjaan, ketika terdapat proses verifikasi, persetujuan, atau permintaan dari pihak lain, sudah sepatutnya memegang bukti dari arahannya, supaya dapat dipertanggungjawabkan dan tidak menjadi bola liar xxix



REPORT #27029799

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

| | | |
|-----------------|--|-----|
| INTERNET SOURCE | | |
| 1. | 4.29% peraturan.bpk.go.id https://peraturan.bpk.go.id/Download/301555/Permendagri%20Nomor%20137... | ● ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 2. | 2.84% eprints2.undip.ac.id https://eprints2.undip.ac.id/10171/3/BAB%202.pdf | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 3. | 2.73% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9972/12/BAB%202.pdf | ● ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 4. | 2.02% jdih.sumselprov.go.id https://jdih.sumselprov.go.id/storage/userfiles/15pr011.pdf | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 5. | 1.93% eprints2.undip.ac.id https://eprints2.undip.ac.id/22168/3/BAB%20II.pdf | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 6. | 1.87% repository.fe.unj.ac.id http://repository.fe.unj.ac.id/8390/1/Isn%20Mardiani_1701617026_Kementerian.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 7. | 1.8% djpb.kemenkeu.go.id https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/profil/profil-organisasi/struktur-organisa... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 8. | 1.69% jdih.patikab.go.id https://jdih.patikab.go.id/asset/files/Bab_III__Permasalahan_Isu-Isu_Strategis_... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 9. | 1.39% bpkad.banyuasinkab.go.id https://bpkad.banyuasinkab.go.id/wp-content/uploads/sites/132/2024/09/Perm... | ● |



REPORT #27029799

| | | |
|-----------------|---|---|
| INTERNET SOURCE | | |
| 10. 1.32% | jurnal.peneliti.net https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/7511/6281/ | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 11. 1.29% | kesbangpol.pematangsiantar.go.id https://kesbangpol.pematangsiantar.go.id/download/file/renstra-kesbangpol-ta.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 12. 1.26% | ppid.pulangpisaukab.go.id https://ppid.pulangpisaukab.go.id/storage/dokumen/K04RtINFXYe5UWnmbkXv... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 13. 1.15% | latihan.lapor.go.id https://latihan.lapor.go.id/tentang | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 14. 0.98% | portal.luwukab.go.id https://portal.luwukab.go.id/content/uploads/images/dokumen-dan-data/RENA.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 15. 0.91% | peraturan.bpk.go.id https://peraturan.bpk.go.id/Download/339462/Permendagri%20Nomor%2018%.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 16. 0.77% | www.kompasiana.com https://www.kompasiana.com/nursetyaim7210/6673869e34777c2e99248162/pe... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 17. 0.66% | peraturan.bpk.go.id https://peraturan.bpk.go.id/Download/135272/Permenpan%20RB%20Nomor%2.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 18. 0.6% | ditjenbun.pertanian.go.id https://ditjenbun.pertanian.go.id/template/uploads/2020/09/Buku-Pedoman-SP.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 19. 0.52% | eprints.umm.ac.id https://eprints.umm.ac.id/9190/4/BAB%20III.pdf | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 20. 0.51% | www.kemhan.go.id https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn69-2013lamp.... | ● |



REPORT #27029799

| | | |
|-----------------|--|---|
| INTERNET SOURCE | | |
| 21. 0.48% | id.wikipedia.org https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Dalam_Negeri_Republik_Indonesia | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 22. 0.48% | dinaspmk.kalselprov.go.id https://dinaspmk.kalselprov.go.id/2015/03/tupoksi-dan-struktur-organisasi-kem.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 23. 0.39% | peraturan.bpk.go.id https://peraturan.bpk.go.id/Download/80329/Lamp3.Pergub_39.pdf | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 24. 0.37% | digilib.unila.ac.id http://digilib.unila.ac.id/83287/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN%.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 25. 0.32% | lib.lemhannas.go.id http://lib.lemhannas.go.id/public/media/catalog/0010-092400000000112/swf/78.. | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 26. 0.24% | dibimbing.id https://dibimbing.id/blog/detail/masalah-karir-yang-sering-terjadi-dan-cara-me... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 27. 0.24% | www.kompas.com https://www.kompas.com/skola/read/2023/02/13/090000069/dokumen--penger... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 28. 0.23% | jatiminstitute.com https://jatiminstitute.com/lantik-eselon-iii-ditjen-bina-pemdes-sekjen-kemenda... | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 29. 0.19% | jurnal.kemendagri.go.id https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/download/67/64/127 | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 30. 0.18% | idcopy.net https://idcopy.net/tips-akun-premium/hr-form/ | ● |
| INTERNET SOURCE | | |
| 31. 0.11% | www.kemenimipas.go.id https://www.kemenimipas.go.id/profil/tentang-kementerian-imigrasi-dan-pema.. | ● |



REPORT #27029799

INTERNET SOURCE

32. 0.1% eprints.upj.ac.id

<https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3972/12/BAB%20II.pdf>

