

ABSTRAK

Rudianto (2021081071)

Optimasi Proses Bisnis pada Layanan Pengaduan Masyarakat, Studi Kasus: LAPOR! Kemendagri

Laporan kerja profesi ini membahas upaya optimasi proses bisnis pada layanan pengaduan masyarakat, dengan studi kasus sistem LAPOR! di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), terutama di Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa. Penelitian difokuskan pada analisis alur proses saat ini, identifikasi proses yang kurang efisien, dan perancangan perbaikan alur menggunakan visualisasi *flowchart*. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan pemodelan proses bisnis menggunakan *flowchart*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam proses verifikasi laporan, distribusi/disposisi laporan, serta persetujuannya. Rekomendasi perbaikan mencakup standarisasi alur kerja dengan proses bisnis yang lebih optimal dengan menghilangkan proses yang tidak efisien. Optimasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan. Laporan ini adalah bentuk kontribusi dalam pengembangan sistem layanan pemerintahan berbasis teknologi yang lebih responsif dan adaptif.

Kata kunci: Proses Bisnis, Layanan Pengaduan Masyarakat, LAPOR! Kemendagri