

**PERENCANAAN REENGINEERING TERHADAP APLIKASI
PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT CETTAR
TERINTEGRASI DENGAN SP4LAPOR**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN



Oleh:

FARHAN SETIYO DARUSMAN 18082010044

CITRA LIZA TIFANIA 18082010073

BRAHMANTIO WIDYO TRENGGONO 18082010080

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2021

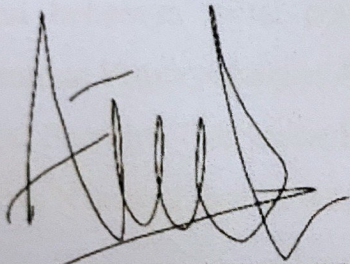
LEMBAR PENGESAHAN PKL

Judul Praktek Magang : PERENCANAAN REENGINEERING TERHADAP
APLIKASI PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT
CETTAR TERINTEGRASI DENGAN SP4N LAPOR

Oleh : Farhan Setiyo Darusman 18082010044
Citra Liza Tifani 18082010073
Brahmantio Widyo Trenggono 18082010080

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Eng. Agussalim, MT
NIP. 198508112019031005



Dendy Eka Puspawandi
NIP. 197110091999011001

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer

UPN "Veteran" Jawa Timur

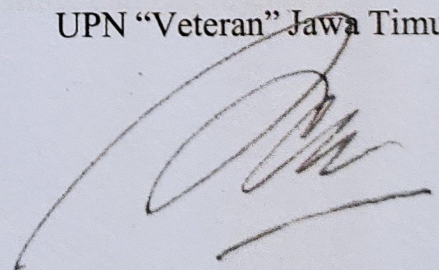


Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731199203 2 001

Koordinator Program Studi

Sistem Informasi

UPN "Veteran" Jawa Timur



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom
NPT.3 7903 04 0197 1

Judul PKL : PERENCANAAN REENGINEERING TERHADAP APLIKASI
PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT CETTAR
TERINTEGRASI DENGAN SP4N LAPOR

Pembimbing : Dr. Eng. Agussalim, M.T.

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi Jawa Timur memiliki aplikasi dengan sebutan CETTAR (Cepat, Efektif dan Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel, serta Responsif) yang dibangun dan dikembangkan sejak 2019 dan ditujukan untuk menampung aduan masyarakat mengenai daerah lingkungannya khususnya Jawa Timur.

Namun disisi lain, ada aplikasi sejenis dengan CETTAR yaitu SP4NLAPOR yang merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id yang 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 Publik.

Dilakukan upaya integrasi antara aplikasi CETTAR dan SP4NLAPOR agar data pada kedua aplikasi tersebut saling terintegrasi. Dalam melakukan upaya integrasi aplikasi CETTAR dengan SP4N LAPOR, diperlukan proses *reengineering* untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan pada dokumen Kepmen No 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Untuk melakukan *reengineering* aplikasi Cettar, dilakukan tahapan-tahapan sesuai SDLC Waterfall yang terdiri atas Requirement, Design, Implementation, Verification/Testing, dan Deployment.

Kata kunci : CETTAR, SP4N LAPOR, *reengineering*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dengan baik kurang lebih selama dua bulan dengan judul “Perencanaan Reengineering Terhadap Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat Cettar Terintegrasi Dengan SP4N LAPOR”.

Adapun maksud dan tujuan penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) agar nantinya dapat berguna dalam penerapan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang dan juga memantapkan langkah untuk menuju dunia kerja yang sebenarnya.

Dengan selesainya laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
2. Seluruh tim dalam kelompok PKL ini (Farhan Setiyo Darusman, Citra Liza Tifani, dan Brahmantio Widyo Trenggono) yang tidak pernah menyerah dan telah bekerja keras.
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bu Rizka Hadiwiyati, S.Kom, M.Kom, MBA selaku Koordinator PKL yang membantu dalam proses administrasi PKL
5. Bapak Dr. Eng. Agussalim, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Kementrian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar.
7. Bapak Dendy Eka Puspawandi, S.Kom selaku pembimbing lapangan di Kementrian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang bersedia memberikan waktu dan tempat serta ilmu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

8. Bapak Devan Astiko Baktiyar, S.Kom selaku pembimbing lapangan di Kementrian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur yang bersedia memberikan waktu dan tempat serta ilmu dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
9. Kakak senior mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya Praktek Kerja Lapangan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat. Penulis menyadari bahwa dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini masih banyak kekurangan.

Penulis berharap laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi serta dapat bermanfaat bagi pembaca

Surabaya, 18 Maret 2021

Penulis

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
Abstrak.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Sistem Informasi	4
B. Cettar	4
C. SP4N LAPOR	4
D. Metode Implementasi	5
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
A. Profil Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.....	9
B. Visi dan Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.....	9
C. Tugas dan Fungsi Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	10
D. Struktur Organisasi.....	11
BAB IV PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	13
A. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	13
B. Tempat dan Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)	13
C. Metode Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	13
1. Requirement Analysis	13
2. Design.....	13
3. Implementation.....	14
4. Verification/Testing	14
5. Maintenance	14
6. Penyusunan Laporan	14
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
A. Requirement	15

B. Design.....	18
C. Implementation.....	20
D. Verification/Testing	20
E. Maintenance	23
BAB VI PENUTUP.....	24
1. Kesimpulan.....	24
2. Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Waterfall	4
Gambar 2 Gedung Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur.....	9
Gambar 3 Struktur Organisasi KOMINFO Jawa Timur	11
Gambar 4 CDM.....	19
Gambar 5 PDM.....	20
Desain UI	
Gambar 6 [0-PPP-1] / [2-AKUN-2.1.1] : Memilih Kanal / Membuka kanal	39
Gambar 8 [0-PPP-1] / [2-AKUN-2.1.1] : [0-PPP-6] ([1-EVAL-6.1]- [1-EVAL-6.3]) : mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut.....	41
Gambar 9 [0-PPP-1] / [2-AKUN-2.1.1] : [0-PPP-6] ([1-EVAL-6.1]- [1-EVAL-6.3]) : mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut(2).....	42
Gambar 10 [1-TGP-5.3] : mengisi kuesioner survei kepuasan.....	43
Gambar 11 [2-AKUN-2.1.6] - [2-AKUN-2.1.7] : Request Lupa Password.....	44
Gambar 12 [2-AKUN-2.1.8] : membuka link recovery password	45
Gambar 13 [2-AKUN-2.1.9] : memasukkan password baru	45
Gambar 14 [2-AKUN-2.1.9] : memasukkan password baru (2).....	46
Gambar 15 [2-AKUN-2.1.14] - [2-AKUN-2.1.16] : Login dengan akun media sosial.....	46
Gambar 16 [2-VERIF-3.1.5], [2-VERIF-3.1.9] : menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan, menunda Pengaduan.....	47
Gambar 17 [2-SALUR-3.2.1] - [2-SALUR-3.2.2] : Menyalurkan pengaduan.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pelaksanaan PKL	13
Tabel 2 Proses bisnis tidak ada di CETTAR.....	15
Tabel 3 Story Card Priority urut berdasarkan nilai priority dan effort	17
Tabel 4 Testing Scenario.....	20