

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SERENGAN
KOTA SURAKARTA**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Disusun oleh:

Endah Yuni Astuti

20.12.00.38

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2023

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SERENGAN
KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh:

Endah Yuni Astuti

20.12.00.38

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna
melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir
Program Studi Manajemen

Sukoharjo, 14 Juni 2023

Mengetahui,


Kepala Program Studi Manajemen

Tri Ratna Studi Pamitkasih, S.E., M.B.A

NIDN : 0610119201

Dosen Pembimbing



Atik Lusia, S.E., M.B.A

NIDN : 0608079402

KATA PENGANTAR

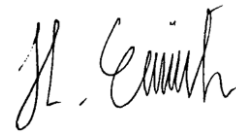
Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah kerja usaha yang berjudul “EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SERENGAN KOTA SURAKARTA“ dengan lancar tanpa suatu hambatan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak laporan kuliah kerja usaha ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada :

1. Atik Lusua, S.E,M.B.A. dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis selama menyusun laporan.
2. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal dalam proses perkuliahan jurusan manajemen STIE Surakarta.
3. Agung Wijayanto, S.STP., MM., selaku Kepala Kantor Kecamatan Kota Surakarta.
4. Marsono SH., selaku Kepala Kasi Pelayanan Umum bagian Administrasi Kecamatan Serengan Kota Surakarta.
5. Seluruh staf dan pegawai kantor Kecamatan Serengan Kota Surakarta.
6. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu jika terdapat kekurangan hal tersebut karena penulis adalah manusia yang penuh dengan salah dan dosa. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi setiap langkah kita.

Sukoharjo, 14 Juni 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Endah' or similar, written in a cursive style.

Endah Yuni Astuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL / COVER DALAM.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DIVISI KERJA	2
C. AKTIVITAS	4
D. POKOK MASALAH	5
E. SOLUSI	6
F. KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Membantu Tugas Mengisi Formulir.....	5
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 2. Dokumentasi Foto

Lampiran 3. Presensi Magang

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

Kebijakan dan peraturan, penyedia pelayanan publik dan upaya untuk memberdayakan masyarakat merupakan salah satu misi bagi pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya yang disebutkan dalam tata kelola pemerintahan (*good governance*).

Kecamatan merupakan bagian wilayah administratif setelah Kabupaten atau Kotamadya. Kantor kecamatan merupakan pusat administratif pemerintah disebut sebagai pemerintah daerah karena merupakan bagian dari wilayah administratif suatu pemerintahan. Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota (Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah), berdasarkan ketentuan Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sebagai bagian dari unsur pemerintahan kecamatan memiliki wewenang menyelenggarakan pelayanan publik di wilayahnya sesuai dengan luas cakupan wilayah kecamatan yang terdiri dari wilayah kelurahan atau kepala desa. Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya (pelayanan dalam arti luas).

Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti

pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Melihat penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan etika administrasi publik adalah melihat apakah penyelenggara tersebut sudah menerapkan standar pelayanan atau belum dalam proses pelayanan publiknya. Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hasilnya, masih banyak pemerintah daerah memperoleh kepatuhan standar pelayanan yang rendah dan sedang (Nurmani, 2021).

Pelayanan administrasi dalam unit pelayanan umum kantor di Kecamatan Serengan merupakan salah satu bagian yang melayani permintaan data penduduk seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah Domisili (SPD), surat keterangan perizinan non usaha, maupun nonperizinan dan sebagainya terkait data penduduk. Menurut Keputusan Camat Serengan Kota Surakarta Nomor DC/29/XII Tahun 2021, tentang Standar Pelayanan, disebutkan bahwa pelayanan dapat berjalan lancar apabila pimpinan organisasi penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik mematuhi ketentuan yang telah dijalankan.

Kepatuhan karyawan dan staf pegawai pelayanan publik di kantor Kecamatan Serengan sudah cukup baik dan memuaskan, namun disisi lain yaitu masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi seperti pengurusan pernikahan, kartu penduduk, surat keterangan perizinan non usaha maupun keterangan terkait data penduduk lainnya, sebagian masyarakat belum banyak yang mengetahui prosedur (SOP), persyaratan maupun langkah-langkah prosedur penyelesaian surat keterangan sesuai permintaan masyarakat. Terkait pelayanan yang dapat diberikan, sudah dapat dianggap efektif atau sesuai dengan yang diharapkan, apabila pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administratif, hal itu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dalam standar pelayanan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN

1. Divisi Kerja

Pada kuliah kerja usaha magang yang telah dilakukan selama dua bulan sejak tanggal 1 Februari hingga 30 Maret 2023 mahasiswa ditempatkan di bagian (divisi) pelayanan publik pada kantor kecamatan Serengan kota Surakarta.

Divisi kerja pelayanan publik secara struktural merupakan bagian dari sistem organisasi yang berada dan bertanggung jawab secara langsung kepada kepala kecamatan (camat). Divisi kerja pelayanan publik dikepalai oleh seorang kepala Kasi. Kepala seksi pelayanan publik mempunyai tugas pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi terkait pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada Camat.

Divisi kerja pelayanan publik berdasarkan Perwali kota Surakarta no 25.6 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan, merupakan kewenangan atau tugas kepala seksi pelayanan publik yaitu antara lain:

- a. merencanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- b. melaksanakan urusan pemerintahan yang terkait dengan pelayanan perizinan non usaha;
- c. melaksanakan urusan pemerintahan yang terkait dengan nonperizinan;
- d. melaksanakan urusan pemerintahan yang terkait dengan kewenangan lain yang dilimpahkan;
- e. membagi tugas, memberi petunjuk, dan membimbing bawahan dalam pelaksanaan tugas;
- f. mengendalikan, meneliti, dan memeriksa pelaksanaan tugas bawahan;
- g. melaksanakan konsultasi dan koordinasi baik vertikal maupun horizontal guna sinkronisasi dan kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- h. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Sedangkan tugas yang diberikan kepada peserta magang antara lain adalah:

- a. Menerima tamu dan mengagendakan buku tamu
- b. Membantu mengarsipkan lembar disposisi
- c. Membantu menyusun dan membuat laporan
- d. Membantu mengetik perjanjian kerja
- e. Melaksanakan tugas sesuai perintah dari kepala divisi yang terkait tugas dan kewenangan kepala divisi yang dapat dilaksanakan oleh peserta magang, seperti mengikuti berbagai kegiatan yang dilaksanakan baik divisi kerja pelayanan publik maupun kegiatan kantor kecamatan sehari-hari.

2. Kegiatan (Aktivitas)

Kegiatan atau aktivitas yang dilakukan selama mengikuti kuliah kerja usaha magang di divisi kerja pelayanan publik kantor Kecamatan Serengan ini telah memberikan manfaat dari segi teori maupun praktek lapangan sehingga dapat mengetahui situasi dunia kerja yang sebenarnya dan dapat mengetahui penerapan teori yang sudah di tempuh di bangku perkuliahan. Pelatihan kerja magang yang telah dilaksanakan di Kecamatan Serengan Kota Surakarta ini sesuai jadwal magang yang berlangsung yaitu dari 1 Februari 2023 sampai 31 Maret 2023. Adapun jam kerja yang dijadwalkan adalah lima hari kerja mulai hari Senin – Jumat pukul. 07.30 WIB – 16.00 WIB dengan jam istirahat antara jam 12.00WIB – 13.00WIB. Setiap pagi dilakukan upacara (Apel pagi) setiap jam 07.00. Untuk seragam Hari senin wajib menggunakan kemeja dengan dilengkapi almamater, kemudian hari selasa sampai dengan hari kamis menggunakan batik dan hari jum'at diwajibkan menggunakan baju olahraga.

Program pelatihan kerja magang di kantor kecamatan Serengan tahun 2023 ini terdiri dari tiga jenis pelatihan kerja, yaitu: etika penerimaan pemberkasan oleh warga, prosedur tindakan yang harus

dilakukan peserta magang terkait permintaan pemberkasan, dan prosedur tindakan yang harus dilakukan peserta magang terkait permintaan pengambilan pemberkasan. Waktu dan tempat pelaksanaan dilakukan di kantor kecamatan Serengan bagian administrasi pelayanan umum.



Gambar 1. Membantu Tugas Mengisi Formulir

Tugas yang dapat dibantu secara langsung antara lain melaksanakan urusan pemerintahan yang terkait dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Pelayanan perizinan seperti membantu penerimaan berkas perizinan, dan nonperizinan dan membantu pengambilan berkas dokumen yang diminta sebelumnya oleh masyarakat yang telah melalui prosedur dan keputusan dari kepala seksi pelayanan.

C. POKOK MASALAH

Masalah yang dihadapi peserta magang, selama pelaksanaan pelatihan kerja magang di bagian pelayanan administrasi kependudukan antara lain:

1. Pelayanan Penerimaan Tamu

Saat menjalankan aktivitas sebagai penerima tamu, pada pelayanan administrasi publik untuk membuat catatan penerimaan tamu atau warga yang berkunjung di kantor telah disediakan buku tamu dan warga akan mendaftar dengan mengisi nama dan alamat serta keperluan dan paraf atau

tanda tangan di buku tamu tersebut. Namun, untuk pelayanan ini tidak selalu dijaga oleh petugas, jadi jika ada petugas bisa dibimbing setiap ada tamu masuk untuk mengisi buku tamu, namun jika tidak seringkali tamu tidak tahu atau menyempatkan mengisi buku tamu.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada waktu pelaksanaan pelatihan kerja magang didapatkan dimana salah seorang warga datang langsung ke kantor kecamatan untuk pembuatan KTP baru, tidak disertai dokumen sebagaimana dipersyaratkan dalam SOP standar pelayanan di kantor kecamatan Serengan Surakarta. Seperti pembuatan KTP karena hilang atau rusak juga semestinya membawa surat kehilangan yang dikeluarkan oleh kepolisian. Hal ini akan membuat pelaksanaan pembuatan KTP tidak sesuai prosedur dan akibatnya pengurusan kurang lancar yang pada akhirnya balik ke warga menjadi ketidaknyamanan serta ketidakpuasan warga.

Berdasarkan beberapa kejadian dalam pembuatan KTP tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat kurang informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh aparat khususnya dari kecamatan, kelurahan, dan rukun tangga (RT) masih kurang optimal.

D. SOLUSI

1. Penerimaan Tamu

Pelayanan terpenting adalah penerimaan tamu, karena penerimaan tamu ini merupakan pusat informasi bagi warga yang berkunjung dan membutuhkan pelayanan di kantor kecamatan. Buku tamu tidak sekedar agenda pengunjung sebagai arsip catatan kantor, namun lebih dari itu pentingnya petugas jaga bagian informasi sangat dibutuhkan bagi warga yang kadang membutuhkan pengetahuan jika belum berpengalaman dalam pengurusan surat atau hendak mencari kebutuhan pelayanan sesuai hajatnya. Oleh karena itu pentingnya petugas jaga bagian resepsionis agar memiliki pengetahuan seluruh pelayanan bagian kantor kecamatan. sehingga dapat memberikan informasi kebutuhan pelayanan yang sesuai di

kantor kecamatan yang akan dibutuhkannya. Selain itu biasanya juga sangat dibutuhkan manakala ada antrian pengunjung untuk kebutuhan pada pelayanan yang sejenis, sehingga warga bisa mengantri disana sebelum gilirannya tiba.

Dalam meningkatkan pelayanan terpenting dalam penerimaan tamu di kantor kecamatan, beberapa solusi yang dapat diimplementasikan adalah melalui pelatihan dan peningkatan pengetahuan petugas jaga bagian resepsionis. Perusahaan perlu menyelenggarakan pelatihan rutin untuk memastikan bahwa petugas jaga bagian resepsionis memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang semua pelayanan yang tersedia di kantor kecamatan. Hal ini akan memungkinkan mereka memberikan informasi yang akurat dan membantu warga dengan kebutuhan pelayanan mereka. Selain itu, penting juga untuk memperbaiki sistem informasi dan komunikasi internal dengan memastikan bahwa semua petugas jaga bagian resepsionis memiliki akses terhadap informasi terkini tentang layanan yang disediakan.

Membangun prosedur antrian yang efektif juga merupakan langkah penting, seperti penggunaan nomor antrian, pengumuman yang teratur, dan penempatan petugas jaga bagian resepsionis yang terlatih untuk mengelola antrian dengan efisien. Dalam hal komunikasi dengan warga, perusahaan harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang prosedur pelayanan, waktu operasional, dan persyaratan yang diperlukan. Terakhir, penting untuk menerapkan mekanisme umpan balik dari warga untuk mendapatkan masukan tentang kualitas pelayanan. Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan pelayanan penerimaan tamu di kantor kecamatan dapat ditingkatkan, memberikan kemudahan dan kepuasan kepada warga yang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

2. Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi kartu penduduk, surat domisili, maupun pindah atau pergantian data untuk diteruskan

informasinya ke dinas kependudukan. Kelancaran pelaksanaan administrasi kependudukan tersebut dapat berjalan dengan lancar apabila syarat keperluan administrasi terpenuhi, diantaranya data-data warga yang dibutuhkan sesuai. Adapun saat terjadi perubahan data misalnya karena kehilangan kadang dibutuhkan surat tertentu dari pihak kepolisian dengan surat kehilangan, ataupun keterangan dari kelurahan. Hal-hal kecil seperti ini merupakan syarat administrasi yang harus dipenuhi demi kelancaran pelaksanaan kepengurusan kependudukan. Dengan demikian edukasi bagi warga masyarakat di kecamatan setempat sangat diperlukan agar pelaksanaan identifikasi dan akomodasi warga di kecamatan terpenuhi. Hal ini dapat ditempuh saat adanya temu warga maupun bentuk sosialisasi lain seperti penyuluhan-penyuluhan di kelurahan setempat maupun melalui brosur atau papan informasi.

Dalam rangka meningkatkan kelancaran pelaksanaan administrasi kependudukan di kecamatan, edukasi bagi warga masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Warga perlu diberikan pemahaman yang cukup mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan, sehingga mereka dapat memenuhi semua persyaratan yang diperlukan dengan tepat. Salah satu edukasi yang diperlukan adalah mengenai jenis-jenis dokumen yang dibutuhkan untuk keperluan administrasi kependudukan, seperti kartu penduduk, surat domisili, dan pindah atau pergantian data. Warga perlu mengetahui dokumen-dokumen apa yang harus mereka persiapkan dan bagaimana cara mengurusnya dengan benar. Selain itu, edukasi mengenai prosedur perubahan data juga penting. Warga perlu diberikan pemahaman bahwa jika terjadi perubahan data, seperti kehilangan kartu penduduk, mereka perlu melengkapi dokumen-dokumen tambahan seperti surat kehilangan dari pihak kepolisian atau keterangan dari kelurahan. Dengan mengetahui persyaratan ini sebelumnya, warga dapat mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan sehingga proses administrasi dapat berjalan lancar dan cepat.

Untuk memberikan edukasi kepada warga, dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti penyuluhan yang diselenggarakan oleh kelurahan setempat atau melalui sosialisasi dalam acara temu warga. Selain itu, brosur-brosur informatif atau papan informasi di tempat-tempat strategis juga dapat digunakan untuk memberikan penjelasan singkat mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan.

Terdapat beberapa masalah yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan prosedur operasional standar (SOP). Berikut adalah beberapa masalah yang dapat diidentifikasi:

1. Ketidaksesuaian data warga: Jika data yang diperlukan tidak sesuai atau tidak lengkap, proses administrasi kependudukan dapat terhambat. Misalnya, jika ada perubahan data karena kehilangan, diperlukan persyaratan tambahan seperti surat kehilangan dari pihak kepolisian atau keterangan dari kelurahan. Jika syarat ini tidak dipenuhi, maka proses administrasi dapat terhambat. Untuk mengatasi hambatan dalam proses administrasi kependudukan akibat data yang tidak sesuai atau tidak lengkap, diperlukan beberapa solusi. Pertama, penting untuk meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan yang jelas dan terperinci. Melalui penyuluhan, sosialisasi, atau brosur informatif, warga perlu diberikan pemahaman yang memadai mengenai dokumen-dokumen yang harus mereka persiapkan dan persyaratan tambahan yang mungkin diperlukan dalam situasi tertentu, seperti kehilangan kartu penduduk.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat: Edukasi yang memadai bagi masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan sangat penting. Jika masyarakat tidak memahami persyaratan atau tindakan yang diperlukan, mereka mungkin tidak dapat melengkapi dokumen atau memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dapat menyebabkan penundaan atau kesalahan dalam proses administrasi. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan beberapa solusi yang dapat meningkatkan edukasi bagi masyarakat mengenai

administrasi kependudukan. Pertama, pemerintah perlu melaksanakan kampanye penyuluhan yang intensif dan informatif tentang persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan. Kampanye ini dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi di tingkat kelurahan, seminar atau workshop, penyediaan materi edukatif, dan media komunikasi seperti brosur, poster, atau video yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan pendekatan komunikasi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan harus disampaikan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat. Pemerintah juga dapat memanfaatkan media sosial, situs web resmi, atau aplikasi mobile untuk menyampaikan informasi secara lebih luas dan mudah diakses oleh masyarakat.

3. Kurangnya informasi dan sosialisasi: Jika informasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan tidak tersedia secara jelas atau tidak disosialisasikan dengan baik, masyarakat mungkin tidak menyadari persyaratan tersebut. Ini dapat menghambat proses administrasi dan memperlambat pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu diimplementasikan beberapa solusi yang dapat meningkatkan sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan. Pertama, pemerintah dapat meningkatkan pertemuan warga di tingkat kelurahan atau desa dengan tujuan memberikan penjelasan secara langsung mengenai persyaratan administrasi kependudukan. Dalam pertemuan ini, petugas yang berkompeten dapat memberikan informasi secara rinci, menjawab pertanyaan, dan memberikan contoh-contoh kasus yang sering muncul dalam proses administrasi.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, beberapa solusi yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi dan penyempurnaan SOP: Dinas kependudukan dapat mengevaluasi dan memperbarui SOP mereka untuk memastikan

persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan aktual. Jika ada persyaratan yang terlalu rumit atau tidak perlu, dapat dipertimbangkan untuk disederhanakan atau dihilangkan.

2. Peningkatan edukasi masyarakat: Dinas kependudukan perlu melibatkan masyarakat dengan menyelenggarakan pertemuan warga, penyuluhan di kelurahan, atau kampanye informasi melalui brosur atau papan informasi. Peningkatan pemahaman masyarakat akan persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan akan membantu mereka memenuhi persyaratan dengan tepat dan memperlancar proses administrasi.
3. Komunikasi yang lebih baik: Dinas kependudukan dapat meningkatkan komunikasi dengan pihak kepolisian dan kelurahan untuk memastikan persyaratan tambahan seperti surat kehilangan atau keterangan dapat diproses dengan cepat. Kolaborasi yang baik antara instansi terkait akan memperlancar alur informasi dan meminimalkan hambatan dalam proses administrasi.
4. Meningkatkan aksesibilitas informasi: Dinas kependudukan dapat menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan. Informasi tersebut dapat ditempatkan di situs web. Untuk membuat situs web dinas kependudukan yang menarik, perlu memperhatikan beberapa aspek penting. Pertama, desain tampilan situs web harus menarik dan profesional dengan penggunaan warna yang sesuai, tata letak yang rapi, dan penggunaan gambar atau grafis yang relevan. Kedua, penting untuk menyusun navigasi yang mudah digunakan sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang mereka butuhkan. Situs web juga harus responsif dan dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile. Konten yang disajikan harus relevan dan terkini, dengan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, interaksi dan fitur tambahan seperti formulir online untuk pengajuan administrasi kependudukan

atau fitur pencarian yang memudahkan pengguna dalam mencari informasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna di situs web. Terakhir, penting untuk memastikan bahwa situs web dinas kependudukan memberikan kesan yang profesional dan dapat dipercaya, sehingga masyarakat merasa nyaman dan yakin mengurus administrasi kependudukan melalui situs web tersebut.

E. KESIMPULAN

Hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya menghasilkan simpulan sebagai berikut :

1. Program pelatihan kerja magang yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Serengan Kota Surakarta merupakan program pelatihan kerja praktek yang dilaksanakan untuk mempraktekkan teori yang telah didapatkan dari perkuliahan. Masalah yang dihadapi peserta magang selama pelatihan kerja di bagian pelayanan administrasi kependudukan antara lain terkait penerimaan tamu dan pelayanan administrasi kependudukan. Pada pelayanan penerimaan tamu, petugas tidak selalu ada untuk membantu tamu mengisi buku tamu, sehingga seringkali tamu tidak mengisi buku tamu dengan benar. Pada pelayanan administrasi kependudukan, terdapat masalah ketika warga tidak membawa dokumen yang diperlukan, seperti surat kehilangan dari kepolisian, yang menghambat proses pengurusan KTP.
2. Peran penulis mengikuti magang adalah melaksanakan praktik kerja sesuai dengan Tupoksi tugas pelayanan umum dalam unit pelayanan administrasi publik di kantor Kecamatan Serengan Kota Surakarta dalam arahan petugas bagian layanan publik.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan dari hasil simpulan di atas, antara lain :

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk perbaikan penyelenggaraan program adalah:

1. Bagi Kantor Kecamatan Serengan Kota Surakarta

Setelah program pelatihan magang selesai, kantor Kecamatan Serengan khususnya bagian Pelayanan Publik dapat melakukan kerja sama dalam pemberdayaan pegawai dan peningkatan kinerja pegawai.

2. Bagi Aparatur Pemerintah

Pemerintah Daerah dalam menentukan besarnya dana APBD perlu mempertimbangkan anggaran untuk program diklat pegawai yang mencukupi kebutuhan pelatihan pegawainya.

3. Bagi Masyarakat

Peserta pelatihan kerja magang dapat memahami pentingnya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar, perlu kesadaran dari berbagai pihak khususnya masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

LAMPIRAN 1

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
KECAMATAN SERENGAN									
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	3	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	4	4	3	3
27	4	4	3	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Total Nilai per Unsur	369	358	360	412	365	359	369	405	361
Total Nilai Semua Unsur	3358								
IKM per Unsur	3.58	3.48	3.5	4	3.54	3.49	3.58	3.93	3.5
Mutu Kinerja	A	B	B	A	A	B	A	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P6	P1	P3	P9	P5	P2	P7	P8	P4

**JADWAL PENEMPATAN SISWA PRAKTEK KERJA LAPANGAN
SMK NEGERI 3 SURAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2022/2023
KECAMATAN SERENGAN**

No	WAKTU		NAMA	TEMPAT
1	1 Februari 2023 - 17 Februari 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Sekretariat
	13 Februari 2023 - 17 Februari 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Kasi
	13 Februari 2023 - 17 Februari 2023	3	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Pelayanan
2	20 Februari 2023 - 24 Februari 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Sekretariat
	20 Februari 2023 - 24 Februari 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Kasi
	20 Februari 2023 - 24 Februari 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Pelayanan
3	27 Februari 2023 - 3 Maret 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Kasi
	27 Februari 2023 - 3 Maret 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Pelayanan
	27 Februari 2023 - 3 Maret 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Sekretariat
4	6 Maret 2023 - 10 Maret 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Pelayanan
	6 Maret 2023 - 10 Maret 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Sekretariat
	6 Maret 2023 - 10 Maret 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Kasi
5	13 Maret 2023 - 17 Maret 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Sekretariat
	13 Maret 2023 - 17 Maret 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Kasi
	13 Maret 2023 - 17 Maret 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Pelayanan
6	20 Maret 2023 - 24 Maret 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Kasi
	20 Maret 2023 - 24 Maret 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Pelayanan
	20 Maret 2023 - 24 Maret 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Sekretariat
7	27 Maret 2023 - 31 Maret 2023	1	Endah Yuni Astuti	Ruang Pelayanan
	27 Maret 2023 - 31 Maret 2023	2	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Sekretariat
	27 Maret 2023 - 31 Maret 2023	3	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Kasi
8	3 April 2023 - 7 April 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Pelayanan
	3 April 2023 - 7 April 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Sekretariat
9	10 April 2023 - 14 April 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Kasi
	10 April 2023 - 14 April 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Pelayanan
10	17 April 2023 - 21 April 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Sekretariat
	17 April 2023 - 21 April 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Kasi
11	24 April 2023 - 28 April 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Pelayanan
	24 April 2023 - 28 April 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Sekretariat
12	1 Mei 2023 - 5 Mei 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Kasi
	1 Mei 2023 - 5 Mei 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Pelayanan
13	8 Mei 2023 - 12 Mei 2023	1	Amanda Utami Putri Safira	Ruang Sekretariat
	8 Mei 2023 - 12 Mei 2023	2	Adhellia Neza Zekeatha	Ruang Kasi

a.n CAMAT SERENGAN
Sekretaris Kecamatan
u.b Kepala Subbagian Administrasi, Kepegawaian
dan Organisasi

ERRYTRINA DWI SUSANTI, S.T

Penata

NIP. 19801102 200312 2 005

B. LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI FOTO



Gambar : Hari jadi kota solo



Gambar : Sosialisasi Pencegahan Kekerasan dalam Rumah Tangga (PKDRT) Tahun 2023



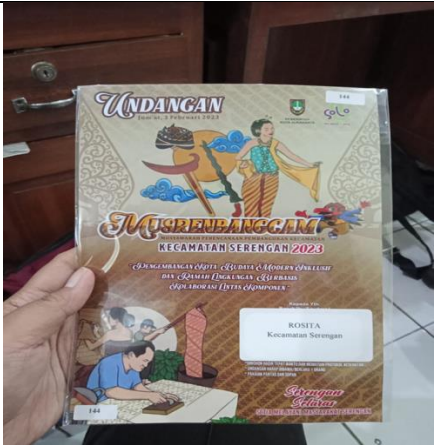
Gambar : Mengikuti sosialisasi bencana banjir



Gambar Kegiatan Kecamatan Serengan Kota Surakarta



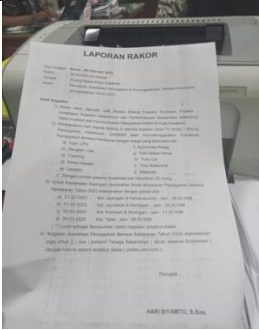
Gerakan Pangan Murah Kota Surakarta



Menghadiri acara musrengbangcam



Kunjungan ke rumah warga



membantu mengetik surat masuk



Mengikuti zoom setiap ada jadwal



Menghadiri rapat yang diadakan kecamatan



LAMPIRAN 2 LOGBOOK

Dalam pelaksanaan kegiatan magang selama 2 bulan, penulis memiliki aktivitas pekerjaan yang dapat di lihat pada loogbook berikut ini :

NO	Hari / Tanggal	Kegiatan
1.	Rabu, 1-Feb-2023	- Menyerahkan surat perizinan magang kepada Camat Serengan. - Perkenalan kepada Staf –staf - Membuat jadwal selama magang - Fotocopy surat- surat
2.	Kamis, 2-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Membantu melayani tamu - Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
3.	Jumat, 3-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp - Menghadiri Acara Mungsrengbangcam, dan membantu membukus kado
4.	Sabtu, 4-Feb-2023	LIBUR
5.	Senin, 6-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp - Membantu mengerjakan Addendum kontrak TKPK kel. Joyontakan
6.	Selasa, 7-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp - Mengetik surat perjanjian kerja
7.	Rabu, 8-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Full scan data-data kekurangan SKP
8.	Kamis, 9-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Mengikuti rapat Pembahasan prioritas rencana kerja sama daerah Kota Surakarta tahun 2024
9	Jumat, 10-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Rapat di aula Rencana kerja & anggaran satuan kerja perangkat daerah
10	Sabtu, 11-Feb-2023	LIBUR
11	Senin, 13-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Belanja keperluan kec. Serengan
12	Selasa, 14-Feb-2023	- Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan - Melakukan absen kerja harian. - Sosialisasi KDRT dengan tema keterlibatan pria dalam pencegahan KDRT
13	Rabu, 15-Feb-2023	Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan

		• Melakukan absen kerja harian. • Pembukaan KBD tahap I-III Kota Surakarta 2023
14	Kamis, 16-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
15	Jumat, 17-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Membantu korban banjir di Joyontakan
16	Sabtu, 18-Feb-2023	• LIBUR
17	Senin, 20-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp • Rapat persiapan sosialisasi pencegahan & penanggulangan bahaaya kebakaran di kelurahan
18	Selasa, 21-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp • Membantu rapat koordinasi inventarisasi kesiapan RKO bantuan keuangan tahun 2023
19	Rabu, 22-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp • Mengikuti kegiatan peningkatan pengamanan banjir
20	Kamis, 23-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Penyelenggaraan Gerakan Pangan Murah
21	Jumat, 24-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Seminar online program eksekutif daerah
22	Sabtu, 25-Feb-2023	• LIBUR
23	Senin, 27-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Penyampaian kouta BBM IBT, BBM JBKP, dan LPG 3kg tahun 2023 Kota Surakarta
24	Selasa, 28-Feb-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Rapat persiapan sosialisasi pencegahan & penanggulangan bahaya kebakaran di kelurahan
25	Rabu, 1-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Rapat periapan koordinasi hut satpol pp ke 73 dan hut limnas ke 61

26	Kamis, 2-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Pelaksanaan gerakan cegah stunting dengan pemberian makan bayi
27	Jumat, 3-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp • Sosialisasi surat edaran ali kota Surakarta tentang: payroll pembayaran zakat prioefesi dan infaq bagi ASN dan pegawai PERUSDA yang muslim pemerinthan Kota Surakarta •
28	Sabtu, 4-Maret-2023	• LIBUR
29	Senin, 6-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp • Menghadiri rapat Pertandingan sepak bola trofeopemda X dinas perhubungan X satpol pp
30	Selasa, 7-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
31	Rabu, 8-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Membantu mengarsipkan Lembar Disposisi
32	Kamis, 9-Maret-2023	• Membantu membuat Laporan pertanggung jawaban SPJ XV bulan November 2022
33	Jumat, 10-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
34	Sabtu, 11-Maret-2023	• LIBUR
35	Senin, 13-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
36	Selasa, 14-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
37	Rabu, 15-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
38	Kamis, 16-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
39	Jumat, 17-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan

		• Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
40	Sabtu, 18-Maret-2023	• LIBUR
41	Senin, 20-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
42	Selasa, 21-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
43	Rabu, 22-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
44	Kamis, 23-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
45	Jumat, 24-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
46	Sabtu, 25-Maret-2023	• LIBUR
47	Senin, 27-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Rapat koordinasi sosialisasi modersi Beragama
48	Selasa, 28-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Melayani dan mengagenda buku tamu yang menukar kk, kia, dan ktp
49	Rabu, 29-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • FGD hasl survei kepuasan satuan polisi pamong praja Kota Surakarta tahun 2022
50	Kamis, 30-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Rembuk stunting tingkat kelurahan
51	Jumat, 31-Maret-2023	• Mengikuti Apel Pagi di kecamatan Serengan • Melakukan absen kerja harian. • Mengurus data-data dan dokumen untuk pencabutan masa KKU.

	DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU) Periode 2022	
Nama Mahasiswa : Endang Yogi Astuti NIM : 20170804001 Pembimbing : A.S.K.A. No. Telp Pembimbing : 081-55...	Nama Instansi : Kecamatan Serengan Alamat Instansi : Jl. Siliwangi No. 22, Sukerta Nama Pimpinan : ALUNCA WIJAYANTO No. Telp Pimpinan :	

FEBRUARI 2023

KARU	KAMR	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	

MARET 2023

KARU	KAMR	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	Hari	

APRIL 2023

NART	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Surakarta, 21 MARET 2023.

Pimpinan Kampus Kepala Instansi

(Stempel dan Tanda Tangan)

UTIK SRIWAHYUNI, SP MM

NIP. 19721205 200312 2 003