

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
KANTOR CAMAT MEDAN LABUHAN**

LAPORAN KKL

OLEH :

JUSRIANDA SIMAMORA

17.852.0035



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT
MEDAN LABUHAN

NAMA : JUSRIANDA SIMAMORA

NPM : 17.852.0035

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Mengesahkan :

Mahasiswa Pelaksana KKL



(Jusrianda Simamora)

Dosen Pembimbing Lapangan



(M. Imanuddin Kandias S,Sos, MAP)

Mengetahui :

Dekan/Wakil Dekan



(Beby Masitho BB. S.Sos. MAP)

Ketua Prodi Administrasi Publik



(Nina Angelia, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan KKL yang saya lakukan selama satu bulan di Bagian Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Labuhan.

Penulis sadar bahwa sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, masih banyak hal yang harus saya pelajari. Oleh karena itu penulis sangat berharap adanya saran dan kritik yang bersifat positif, guna penulisan laporan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata penullis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan dari semua yang terlibat dalam Kuliah Kerja Lapangan dan Laporan ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia-Nya kepada kita semua dan penulis juga mengharapkan semoga Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Medan, 12 Agustus 2020

Penulis



Jusrianda Simamora

NPM : 17.852.0035

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang pelaksanaan KKL.....	1
1.2. Tujuan Dan Manfaat KKL	2
1.2.1. Tujuan Kuliah Kerja Lapangan.....	2
1.2.2. Manfaat Kuliah Kerja Lapangan.....	3
1.3. Alasan pemilihan lokasi KKL	4
BAB II. KAJIAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.2. Administrasi Kependudukan	10
BAB III. DESKRIPSI LOKASI KKL.....	12
3.1. Sejarah Singkat Kecamatan Medan Labuhan.....	12
3.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Labuhan.....	13
3.2.1. Visi Kecamatan Medan Labuhan.....	13
3.2.2. Misi Kecamatan Medan Labuhan	14
3.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Labuhan	15
3.4. Rincian Tugas Dan Fungsi Kecamatan.....	15
3.4.1. Tugas Dan Fungsi Camat	16
3.4.2. Tugas Dan Fungsi Sekretariat.....	16
3.4.3. Tugas dan Fungsi Sub Bagian Umum.....	18
3.4.4. Tugas Dan Fungsi Sub Bagian Keuangan Dan Penyusunan Program ...	19
3.4.5. Tugas Dan Fungsi Seksi Tata Pemerintahan	20
3.4.6. Tugas Dan Fungsi Seksi Pembangunan & Pemberdayaan Masyarakat.....	21
3.4.7. Tugas Dan Fungsi Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum	23
3.4.8. Tugas Dan Fungsi Seksi Kesejahteraan Sosial	24
3.4.9. Tugas Dan Fungsi Seksi Sarana Dan Prasarana Wilayah	25

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Jenis Kegiatan KKL.....	27
4.2. Kegiatan Selama KKL	30
4.3. Analisis Pelaksanaan KKL	31
BAB V. PENUTUP	32
5.1. Kesimpulan.....	32
5.2. Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	34
1. Daftar Nilai KKL	
2. Absensi KKL	
3. Laporan Catatan Kegiatan Harian KKL	
4. Dokumentasi Kegiatan KKL	
5. Surat Keterangan Selesai KKL dari Instansi Yang Bersangkutan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pelaksanaan KKL

Dalam menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini setiap negara dituntut untuk memiliki sumber daya yang baik dalam bidang teknologi, ekonomi, pengetahuan, maupun politik. Begitupun dengan Indonesia, dalam dunia global ini harus mampu menghadapi tantangan dan persaingan dengan mempersiapkan itu semua. Hal terpenting yang harus dipersiapkan oleh Indonesia pada semua bidang yang ada yaitu kompetensi dari sumber daya manusia itu sendiri. Dengan begitu Indonesia dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat bersaing dengan individu yang memiliki kemampuan lebih dari negara lain. Jangan sampai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti tenaga kerja Indonesia terjajah dan tersisihkan dari negaranya sendiri akibat rendahnya kualitas pendidikan yang dimiliki.

Dengan semakin berkembangnya suatu ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama di era globalisasi dan persaingan dunia yang sangat ketat saat ini, maka setiap generasi baru harus mampu menyesuaikan dan mengembangkan diri terhadap lingkungan yang akan dihadapinya dengan cara membekali diri dengan pendidikan. Pendidikan dapat diperoleh saat di perkuliahan dan disana itulah akan mendapatkan pengetahuan yang berupa teori-teori untuk dapat dipelajari oleh mahasiswa. Sebagai calon sumber daya manusia yang dipersiapkan pada masa mendatang, mahasiswa harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Hal demikian dimaksudkan agar mahasiswa nantinya dapat bersaing di dunia kerja dan mampu bersaing dengan dunia yang semakin global. Pengetahuan yang diperoleh mahasiswa selama proses pembelajaran dari buku-buku yang dipelajarinya di bangku kuliah belum cukup memenuhi syarat untuk menjadi sumber daya manusia yang berkompeten dan kompetitif. Belum lagi banyaknya lulusan dari berbagai universitas, baik dalam maupun luar negeri setiap tahunnya membuat dunia kerja semakin sesak dengan persaingan yang semakin ketat. Jika pihak Universitas tidak mampu mencetak sarjana-sarjana yang berkualitas maka sulit untuk para lulusan berkompetisi di dunia kerja.

Seperti kita ketahui selama menempuh pendidikan di Universitas, mahasiswa hanya diberikan bekal ilmu teori. Kemampuan dasar yang dimaksud antara lain pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude). Untuk mendapatkan ketiga hal tersebut, tidak semua dapat diberikan melalui kegiatan perkuliahan formal. Oleh karena itu,

mahasiswa perlu melakukan Kuliah kerja lapangan (KKL). KKL merupakan salah satu mata kuliah yang ada dalam kurikulum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif kepada mahasiswa secara nyata mengenai dunia kerja sekaligus memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah mereka dapatkan selama kegiatan perkuliahan. Setiap mahasiswa FISIPOL UMA, khususnya Jurusan Administrasi Publik, diwajibkan untuk mengikuti program ini, karena KKL merupakan salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik. Dengan mengikuti program KKL, mahasiswa diharapkan dapat lebih mengenal, mengetahui dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja yang ada sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja tersebut. Mahasiswa juga dapat mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh perusahaan di bidang yang mahasiswa pilih. Selain itu, jika mahasiswa tersebut memiliki penilaian kinerja yang baik dari perusahaan/instansi tempat pelaksanaan KKL, maka bukan hal yang mustahil mahasiswa tersebut memiliki kesempatan untuk bergabung dengan perusahaan tempatnya bekerja setelah lulus nantinya. Dengan melakukan KKL, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing di era globalisasi.

1.2. Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja Lapangan

1.2.1. Tujuan Kuliah Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari Kuliah Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Mahasiswa Universitas Medan Area adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu syarat dari kewajiban mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Jurusan Administrasi Publik Universitas Medan Area;
2. Untuk menambah wawasan dan melatih mahasiswa agar dapat menyesuaikan diri pada dunia kerja yang nyata;
3. Untuk mengetahui situasi dan kondisi dunia kerja yang sebenarnya serta dapat melakukan pekerjaan dan dapat memecahkan masalah-masalah yang mungkin terjadi sehubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakan;
4. Agar mahasiswa memiliki pengalaman yang kelak menjadi bekal bila suatu saat nanti terpanggil mengabdikan dalam suatu perusahaan atau instansi tertentu;
5. Untuk melatih mental mahasiswa untuk bersikap dewasa serta bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan maupun tugas yang diberikan;
6. Untuk memperoleh peluang atau kesempatan kerja di perusahaan maupun instansi pemerintah setelah menyelesaikan perkuliahan dari Universitas Medan Area.

1.2.2. Manfaat Kuliah Kerja Lapangan

Manfaat Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini memiliki segi kegunaan atau manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan KKL yaitu bagi Praktikan (mahasiswa), Fakultas dan Perusahaan atau Instansi Praktikan melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Adapun manfaat dari Praktek Kerja Lapangan antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk meningkatkan dan memperluas keterampilan yang membentuk kemampuan mahasiswa sebagai bekal memasuki lapangan pekerjaan sesuai dengan program studi yang dipilih
 - b. Agar mahasiswa dapat berkomunikasi langsung secara baik dengan pegawai yang ada diperusahaan sebagai pekerjaan yang diberikan dapat dilakukan dengan baik.
 - c. Mahasiswa dilatih untuk mengikuti segala peraturan yang ada diperusahaan dan membina sikap disiplin kerja dilingkungan dunia kerja maupun di lingkungan masyarakat.
 - d. Membandingkan serta menerapkan konsep teori dan praktek yang diperoleh di bangku perkuliahan.
- b. Bagi Universitas Medan Area
 - a. Menjalin kerja sama yang baik antar lembaga pendidikan dan perusahaan.
 - b. Mengetahui kebutuhan penerapan konsep tenaga kerja yang di inginkan perusahaan.
 - c. Mendapatkan masukan dari lapangan yang dilakukan mahasiswa tentang penerapan konsep yang ada diperusahaan atau instansi.
- c. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan terbantu karena sebagian tugas-tugas pegawai diberikan kepada mahasiswa yang melakukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL).
 - b. Terjalinnya kerjasama dengan pihak Universitas sehingga terwujud hubungan yang baik dengan dunia pendidikan.
 - c. Memungkinkan instansi pemerintah atau perusahaan untuk merekrut mahasiswa-mahasiswa UMA yang berkualitas untuk ditempatkan ke dalam instansi pemerintah atau perusahaannya.

- d. Membantu menciptakan mahasiswa yang profesional, berkualitas dan berdisiplin tinggi.

1.3. Alasan Pemilihan Lokasi Kuliah Kerja Lapangan

Program studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik merupakan program studi yang berhubungan dengan seluk beluk pemerintahan, masyarakat dan kebijakan publik. Tentu saja Administrasi publik juga mempelajari tentang bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Segala ilmu mengenai administrasi publik ini sangat erat kaitannya dengan segala aktivitas pada Kantor Camat Medan Labuhan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum yang salah satu nya yaitu melakukan pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan desa/kelurahan, seperti perekaman KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) dan lain sebagainya.

Dalam hal tersebut maka praktikan memilih untuk melakukan Kuliah Kerja Lapangan Pada Kantor Camat Medan Labuhan Bagian Tata Pemerintahan guna untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan pelayanan publik secara langsung serta ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada salah satu fungsi bagian tersebut yaitu dalam melakukan administrasi kependudukan.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pengertian dari pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Toni Wijaya, 2011: 150). Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2004:51) mengatakan kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi et al (2006:175) menginterpretasikan kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan persyaratan tersebut (Toni Wijaya, 2011: 11).

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157), Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Olsen dan Wyekoff mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawan (dalam Yamit, 2001: 22). Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi/perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain,

faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service).

Sedangkan menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011: 40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Nasution (2004:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Didalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut Mahmudi (2005:29) untuk menilai kinerja sektor publik dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh:

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas
- c. Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan
- d. Staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan
- e. Keamanan dan kenyamanan.

Seperti yang telah ditetapkan oleh MENPAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatannya tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Melihat definisi di atas kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan atau jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas pelayanan atau jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas pelayanan tertentu. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 ada beberapa prinsip yang harus terpenuhi agar pelayanan yang ada dapat berkualitas, yaitu:

- a. Prinsip kesederhanaan.
Yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
- b. Prinsip kejelasan dan kepastian.
Kejelasan dan kepastian ini meliputi : 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Prinsip kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Prinsip keamanan
Prinsip ini mengandung arti, pelayanan yang diberikan aman, nyaman dan berdasarkan pada jaminan hukum.
- e. Prinsip tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- f. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- g. Prinsip kemudahan akses
Tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

h. Prinsip kedisiplinan, Kesopanan, keramahan

Pemberian layanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Prinsip kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta di lengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. lengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi penyedia layanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator (Levine dalam Dwiyanto, 2006:144) yaitu:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Ratminto dan Atik (2010:177) mengemukakan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya
- b. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
- c. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
- d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- e. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. Tangibles (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. Reliability (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. Responsiveness (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. Competence (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. Courtesy (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak
6. Credibility (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. Security (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko
8. Access (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. Communication (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan
10. Understanding the customer (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Setelah adanya perkembangan kemudian Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyederhanakan dari sepuluh indikator yang sebelumnya dikemukakan menjadi lima indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi SERVQUAL. Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam hardiyansyah 2011:42) :

- a. Bukti Fisik (Tangibles) Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Kehandalan (Reliability) Yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) Yaitu Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa

adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. Jaminan (Assurance) Yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. Empati (Emphaty) Yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas harus dikemukakan dengan baik. Apabila hal tersebut diabaikan dapat menimbulkan kesenjangan antara organisasi dan pelanggan/masyarakat karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelayanan.

2.2. Administrasi Kependudukan

Masalah Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem Administrasi Kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8).

Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah

Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85)

BAB III

DESKRIPSI LOKASI KKL

3.1. Sejarah Singkat Kecamatan Medan Labuhan

Bahwa pada masa penaklukan aceh yang dipimpin oleh Tuanku Panglima Perunggit pada tahun 1632, diproklamirkan kemerdekaan kesultanan Deli dari Kesultanan Aceh dengan ibukotanya di Labuhan.

Asal nama Kecamatan Medan Labuhan sendiri adalah berawal dari kisah Kerajaan Deli yang pada waktu itu di pimpin oleh Sultan Kaca Puri, pada Tahun 1692 terdapat Pelabuhan / Dermaga yang banyak disinggahi oleh bangsa New Delhi (India) sehingga masyarakat menyebut tempat tersebut “Pelabuhan Delhi”. Setelah Kerajaan Deli pada waktu itu, oleh Pemerintah Belanda dibentuk distrik-distrik, yang dipimpin oleh seorang Demang (setingkat Camat) dan kemudian dibentuk Lanrat atau Kejaksaan / Pengadilan.

Adapun pembentukan Kecamatan Medan Labuhan adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 1991 tentang Pembentukan beberapa Kecamatan di Sumatera Utara termasuk Kecamatan Medan Labuhan dengan kelurahan sebagai berikut :

- 1) Kelurahan Pekan labuhan
- 2) Kelurahan Sei Mati
- 3) Kelurahan Besar
- 4) Kelurahan Martubung
- 5) Kelurahan Nelayan Indah
- 6) Kelurahan Tangkahan

Kecamatan Medan Labuhan merupakan adalah salah satu dari 21 kecamatan di kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia dan mempunyai luas wilayah sekitar 40,68 km² dengan ketinggian wilayah 4 meter di atas permukaan laut. Secara geografis, Kecamatan Medan Labuhan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Belawan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Deli
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Medan Marelan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Deli

3.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Labuhan

3.2.1. Visi Kecamatan Medan Labuhan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana instansi pemerintah harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Secara umum visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan oleh Kantor Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan. Penetapan visi mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan fokus strategis yang jelas, berorientasi terhadap masa depan dan selanjutnya diharapkan mampu menumbuhkan komitmen dilingkungan kantor Kecamatan Medan Labuhan.

Dengan berpedoman pada visi RPJMD Pemko Medan 2016-2021 dan memperhatikan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Medan Labuhan dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran pembangunan tahun 2016-2021, maka visi Kecamatan Medan Labuhan Tahun 2016-2021 ditetapkan adalah **Mewujudkan Kecamatan Medan Labuhan Sebagai Miniatur Kota Medan Yang Berdaya Saing, Nyaman, Peduli Dan Sejahtera.**

Agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda bagi semua pihak yang berkepentingan dengan Renstra, maka perlu dijelaskan makna dari kalimat visi tersebut diatas, sebagai berikut :

1. Miniatur Kota, mengandung arti bahwa Kecamatan Medan Labuhan sebagai lukisan dari kota Medan yang dibuat dalam bentuk kecil sebagai contoh dari kota Medan.
2. Berdaya saing, mengandung arti bahwa Kecamatan Medan Labuhan memiliki kemampuan yang lebih unggul, dimana Kecamatan Medan Labuhan bisa menghasilkan suatu produk yang dapat bersaing di pasaran.
3. Nyaman, mengandung arti bahwa Kecamatan Medan labuhan merupakan tempat yang nyaman, menyejukkan dan menyedapkan untuk menjadi tempat hunian. Sehingga masyarakat yang tinggal disana dapat merasa aman dan nyaman untuk tinggal di daerah tersebut.
4. Peduli, mengandung arti bahwa Kecamatan Medan Labuhan perhatian, mengindahkan masyarakat dan lingkungan sekitarnya, sehingga masyarakat merasa diperhatikan.
5. Sejahtera, mengandung arti suatu cita – cita luhur yang diimpikan dimana diharapkan angka kesejahteraan masyarakat Kecamatan Medan Labuhan meningkat terus dan mencapai angka yang baik. Dengan menjadikan Medan sebagai kota yang sejahtera, sudah barang tentu setiap masyarakat Kota Medan mempunyai tingkat penghasilan dan perekonomian yang sesuai dengan standar atau batas kecukupan

pemenuhan kebutuhan yang layak bagi seseorang dibandingkan dengan biaya kehidupan yang terjadi di wilayah tersebut.

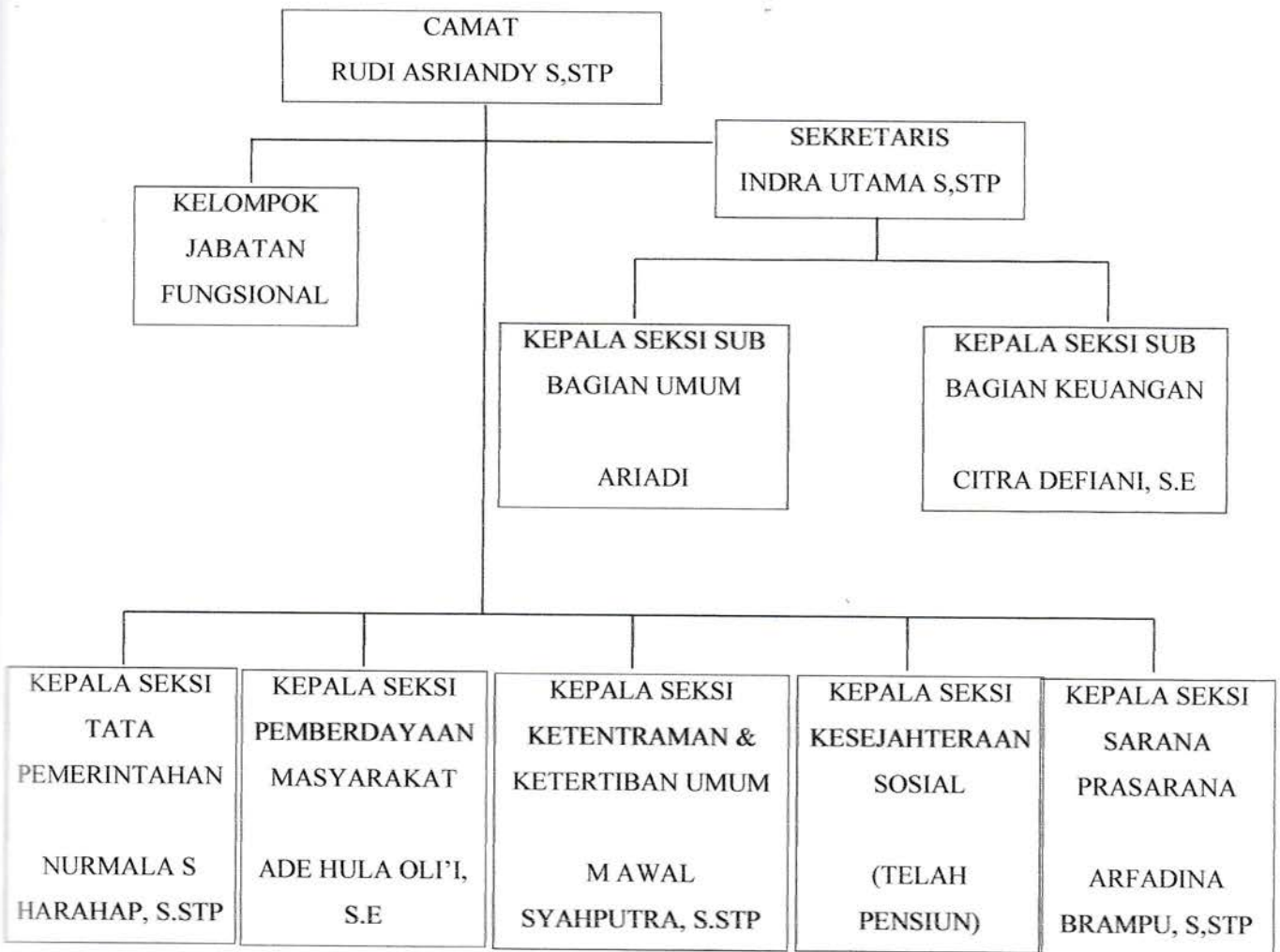
Dari visi inilah diharapkan bahwa Kecamatan Medan Labuhan sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota (SKPD) pada Pemerintah Kota Medan, mempunyai cita – cita luhur menjadi Kecamatan Medan Labuhan menjadi Kecamatan yang Sejahtera. Hal ini dapat dilaksanakan dengan mewujudkan bersaya saing, nyaman, peduli dan sejahtera.

3.2.2. Misi Kecamatan Medan Labuhan

Misi adalah sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh organisasi, sesuai visi yang telah ditetapkan agar organisasi dapat terlaksanakan dan berhasil dengan baik. Untuk mencapai visi tersebut diatas, maka Kecamatan Medan Labuhan menjabarkannya dalam beberapa Misi yang akan dilaksanakan selama periode Renstra Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan administrasi publik
2. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan
3. Meningkatkan sarana dan prasarana Pembangunan Kecamatan
4. Menjadikan Kelurahan Nelayan sebagai Kampung Wisata
5. Menjalin kerjasama dengan pihak swasta / pabrik dalam pembangunan infrastruktur dan kesehatan.

3.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Labuhan



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Labuhan

3.4. Rincian Tugas Dan Fungsi Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 33 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Kecamatan Dan Kelurahan maka tugas dan fungsi kecamatan adalah sebagai berikut :

- 1) kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan.
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), di pimpin oleh camat, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Wali kota melalui Sekretaris Daerah

3.4.1. Tugas dan Fungsi Camat

- 1) Camat mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Wali Kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), camat menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
 - b. Pengoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Wali Kota;
 - e. Pengoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan sarana prasarana umum dan kebersihan lingkungan;
 - f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
 - g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
 - h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah yang ada di kecamatan; dan
 - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Camat dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dibantu oleh perangkat Kecamatan.

3.4.2. Tugas dan Fungsi Sekretariat

Sekretariat pada kecamatan dipimpin oleh Sekretaris, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat.

- 1) Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan administrasi umum, keuangan, dan penyusunan program serta fasilitasi pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan tugas Kecamatan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja Kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan Pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup kesekretariatan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup kecamatan;
- e. Fasilitasi, supervisi, dan pengintegrasian pelaksanaan tugas seksi yang meliputi perumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup kecamatan sesuai dengan usulan seksi berdasarkan atas peraturan perundang-undangan.
- f. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan meliputi keuangan, perlengkapan, penyusunan program dan kegiatan, kepegawaian, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, kepegawaian, analisa peraturan, tata naskah dinas, penataan kearsipan, kerumahtanggaan, kehumasan, dan umum lainnya lingkup kecamatan agar terciptanya pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan lancar.
- g. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik;
- h. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup kesekretariatan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya;
- i. Pelaksanaan perumusan kebijakan dan penyelenggaraan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Camat; dan
 - k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), sekretaris membawahkan 2 kepala sub bagian, antara lain :
- a. Kepala sub bagian umum; dan
 - b. Kepala sub bagian keuangan dan penyusunan program.

3.4.3. Tugas dan Fungsi Sub Bagian Umum

Sub bagian umum dipimpin oleh kepala sub bagian, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.

- 1) Kepala sub bagian umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris lingkup administrasi umum.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala sub bagian umum menyelenggarakan fungsi:
 - a. Perencanaan program dan kegiatan sub bagian umum dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan ;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, dan standar lainnya lingkup sub bagian umum untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal.
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/ pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup sub bagian umum berdasarkan atas peraturan perundang-undangan.
 - d. Penyusunan bahan pengoordinasian standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, dan standar lainnya dalam rangka untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup kecamatan;
 - e. Penyusunan bahan pengelolaan administrasi umum, meliputi pengelolaan tata naskah dinas, pengelolaan administrasi kepegawaian, analisa peraturan, penataan kearsipan, perlengkapan, penyelenggaraan kerumahtanggaan, keprotokolan, dan kehumasan;

- f. Penyusunan bahan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik;
- g. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup sub bagian umum yang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya;
- h. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada sekretaris; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh sekretaris terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.4. Tugas dan Fungsi Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program

Sub bagian keuangan dan penyusunan program dipimpin oleh kepala sub bagian, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris.

- 1) Kepala sub bagian keuangan dan penyusunan program mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris lingkup pengelolaan administrasi keuangan dan penyusunan program.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala sub bagian keuangan dan penyusunan program menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan program dan kegiatan sub bagian keuangan dan penyusunan program dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, laporan kinerja, dan standar lainnya lingkup sub bagian keuangan dan penyusunan program untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/ pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup sub bagian keuangan dan penyusunan program berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan pengelolaan administrasi keuangan, meliputi kegiatan penyusunan rencana, penyusunan bahan, pemrosesan, pengusulan, verifikasi,

- dan pelaksanaan administrasi keuangan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- e. Penyusunan bahan pengoordinasian rencana strategis, rencana kerja, laporan kinerja, standar operasional prosedur, standar kompetensi jabatan, dan standar lainnya dalam rangka untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan lingkup kecamatan;
 - f. Pelaksanaan tugas selaku pejabat penatausahaan keuangan kecamatan;
 - g. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup sub bagian keuangan dan penyusunan program meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - h. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada sekretaris; dan
 - j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh sekretaris terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.5. Tugas dan Fungsi Seksi Tata Pemerintahan

Seksi tata pemerintahan dipimpin oleh kepala seksi, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada camat melalui sekretaris.

- 1) Kepala seksi tata pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup tata pemerintahan.
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala seksi tata pemerintahan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan program dan kegiatan seksi tata pemerintahan dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup seksi tata pemerintahan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment)

- dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup seksi tata pemerintahan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Penyusunan bahan pembinaan dan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - e. Penyusunan bahan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan
 - f. Penyusunan bahan koordinasi pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara, dan kesatuan bangsa;
 - g. Penyusunan bahan pembinaan, pencatatan dan tertib administrasi di bidang pertanahan;
 - h. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan;
 - i. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi kecamatan dan kelurahan;
 - j. Pelaksanaan proses pelayanan administrasi lainnya lingkup tata pemerintahan;
 - k. Pemantauan pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan;
 - l. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi tata pemerintahan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - m. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - n. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
 - o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.6. Tugas dan Fungsi Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dipimpin oleh kepala seksi, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada camat melalui sekretaris.

- 1) Kepala seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan program dan kegiatan seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
- b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
- c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- d. Penyusunan bahan pembinaan terhadap kegiatan pemberdayaan masyarakat (LPM), Lembaga perekonomian, koperasi, usaha mikro kecil dan menengah;
- e. Penyusunan bahan perencanaan pembangunan dan melaksanakan musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) tingkat kingkungan, kelurahan dan kecamatan
- f. Pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup pemberdayaan masyarakat lainnya;
- g. Penyusunan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat;
- h. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- i. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Camat; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.7. Tugas dan Fungsi Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum dipimpin oleh Kepala Seksi, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris.

- 1) Kepala Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup ketentraman dan ketertiban umum
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup seksi ketentraman dan ketertiban umum untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup seksi ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
 - e. Penyusunan bahan pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup ketentraman dan ketertiban umum;
 - f. Penyusunan bahan pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pengamanan, dan penertiban terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kecamatan;
 - g. Pelaksanaan proses tugas-tugas bantuan pengawasan dan pengamanan penyaluran bantuan akibat bencana alam dan bencana lainnya sesuai arahan pimpinan untuk kelancaran tugas;
 - h. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi ketentraman dan ketertiban umum meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - i. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Camat; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.8. Tugas dan Fungsi Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris.

- 1) Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup kesejahteraan sosial
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala kesejahteraan sosial menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan program dan kegiatan seksi kesejahteraan sosial dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup kesejahteraan sosial untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup seksi kesejahteraan sosial berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan pembinaan kesejahteraan sosial;
 - e. Pelaksanaan proses pelayanan masyarakat lingkup kesejahteraan sosial;
 - f. Penyusunan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kepemudaan, kebudayaan, olahraga, kesehatan masyarakat, dan kesejahteraan sosial lainnya;
 - g. Pemantauan pelaksanaan tugas-tugas bantuan pengawasan terhadap penyaluran bantuan sosial sesuai arahan pimpinan untuk kelancaran tugas;
 - h. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi kesejahteraan sosial meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- i. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Camat; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.4.9. Tugas dan Fungsi Seksi Sarana dan Prasarana Wilayah

Seksi Sarana Dan Prasarana wilayah dipimpin oleh Kepala Seksi, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris.

- 1) Kepala Seksi Sarana Dan Prasarana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat lingkup sarana dan prasarana
- 2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala Seksi sarana dan prasarana menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perencanaan program dan kegiatan Seksi sarana dan prasarana dengan mempedomani rencana umum kota, rencana strategis, dan rencana kerja kecamatan untuk terlaksananya sinergitas perencanaan;
 - b. Penyusunan bahan kebijakan, standar operasional prosedur, dan standar lainnya lingkup Seksi sarana dan prasarana untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal;
 - c. Pembagian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan, dan penegakan/pemrosesan kedisiplinan pegawai ASN (reward and punishment) dalam rangka untuk kelancaran tugas lingkup Seksi sarana dan prasarana berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyusunan bahan pelaksanaan kegiatan normalisasi drainase/parit jalan lingkungan yang lebar jalannya kurang dari 3 meter;
 - e. Penyusunan bahan pelaksanaan kegiatan pembersihan lubang air (inlet) dari badan jalan ke drainase;
 - f. Penyusunan bahan pelaksanaan pembersihan sampah lingkungan samapi ke tempat pembuangan sementara (TPS)
 - g. Pelaksanaan pemantauan, pendataan dan pelaporan fasilitas sarana dan prasarana umum yang tidak berfungsi;
 - h. Penyusunan bahan koordinasi dalam penyelenggaraan pembinaan sarana prasarana umum lainnya;

- i. Penyusunan bahan pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup seksi Seksi sarana dan prasarana meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- j. Penyusunan bahan pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan atas peraturan perundang-undangan;
- k. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada Camat; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Camat terkait dengan tugas dan fungsinya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Jenis Kegiatan Kkl

1. Menerima dokumen / berkas

Kata dokumen berasal dari bahasa Inggris dan bahasa Belanda, yang berupa “document”. Pengertian dokumen menurut kamus umum bahasa Indonesia, adalah sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat dipergunakan sebagai bukti atau keterangan.

menurut Louis Gottschalk (1986; 38) dokumen seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian. Pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Gottschalk juga menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

G.J. Renier, sejarawan dari University College London, (1997; 104) menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian. Pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun sumber lisan. Kedua dalam arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja. Ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah dan sebagainya.

Sedangkan Robert C. Bogdan seperti dikutip Sugiyono (2005; 82) menyebutkan dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumen juga dapat diartikan sebagai surat – surat atau benda – benda berharga, yang di dalamnya termasuk rekaman yang dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk mendukung keterangan supaya lebih meyakinkan.

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik benang merah bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

Jenis - Jenis Dokumen

a. Jenis Dokumen Berdasarkan Kepentingannya

Dokumen berdasarkan kepentingannya, terdiri dari :

- Dokumen pribadi, adalah dokumen yang menyangkut kepentingan perorangan. Contoh dokumen pribadi : KTP, SIM dan ijazah
- Dokumen niaga, adalah dokumen yang berkaitan dengan perniagaan, berupa surat – surat berharga yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran. Contoh dokumen niaga : cek, obligasi, packing list, faktur, kuitansi, surat pengantar, bill of lading, saham, dan letter of credit.
- Dokumen sejarah, adalah dokumen yang berkaitan dengan sejarah, yang dapat berupa catatan penting, dan digunakan sebagai alat pembuktian peristiwa yang terjadi pada masa lalu. Contoh dokumen sejarah : fosil, rekaman film perjuangan, autobiografi, tugu, dan naskah proklamasi
- Dokumen pemerintah, adalah dokumen yang isinya mengenai informasi ketatanegaraan dari suatu pemerintahan, yang digunakan sebagai pembuktian kegiatan suatu pemerintahan. Contoh dokumen pemerintah : Keputusan Presiden, Undang-Undang, Peraturan Daerah, Peraturan Pemerintah, dan perjanjian kerjasama antar Negara.

b. Jenis Dokumen Berdasarkan Bentuk Fisiknya

Dilihat dari bentuk fisiknya, jenis dokumen ini terdiri dari :

- Dokumen literer, adalah dokumen yang ada karena ditulis, dicetak, digambar, atau direkam, dan dikumpulkan di dalam perpustakaan. Contoh dokumen literer yakni : buku, majalah dan film.
- Dokumen korporil, adalah dokumen yang berupa benda sejarah. Dokumen ini biasanya dikumpulkan di dalam museum. Contoh dokumen korporil : arca, pakaian adat, patung, uang kuno, keris.
- Dokumen privat, adalah dokumen yang berupa surat atau arsip. Dokumen ini disimpan dengan menggunakan sistem kearsipan. Contoh dokumen privat adalah : surat dinas, surat berharga, surat niaga, surat tanda bukti dan laporan.

c. Jenis Dokumen dari Segi Fungsi

Dilihat dari segi fungsinya, jenis dokumen meliputi :

- Dokumen dinamis, adalah dokumen yang dipergunakan secara langsung dalam proses penyelesaian pekerjaan kantor. Dokumen dinamis terdiri dari tiga macam, yakni dokumen dinamis aktif, semi aktif dan inaktif.
- Dokumen statis, yaitu dokumen yang tidak secara langsung dipergunakan dalam proses pekerjaan kantor.

Fungsi dan Kegunaan Dokumen

Fungsi dan kegunaan dokumen dapat diartikan dalam beberapa hal seperti

1. Alat komunikasi
2. Bukti dari apa yang kita kerjakan / lakukan
3. Data pendukung apabila ada masalah
4. Data pendukung untuk proses pengurusan kargo

2. Pemeriksaan Dokumen / Berkas

Secara umum pengertian pemeriksaan adalah proses perbandingan antara kondisi dan kriteria. Kondisi yang dimaksud disini adalah kenyataan yang ada atau keadaan yang sebenarnya yang melekat pada objek yang diperiksa. Sedangkan kriteria adalah tolak ukur, yaitu hal yang seharusnya terjadi atau hal yang seharusnya melekat pada objek yang diperiksa.

Menurut Mulyadi (2002 ; 40) , definisi pemeriksaan adalah : “Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan tentang kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan”

Menurut Boynton et.al (2002) mendefinisikan pemeriksaan : “Sebagai suatu proses sistematis untuk memperoleh serta mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi-aseri kegiatan dan peristiwa, dengan tujuan menetapkan derajat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.”

Pemeriksaan dilakukan dalam rangka pengendalian suatu kegiatan yang dijalankan oleh suatu unit usaha tertentu. Oleh karena itu, pemeriksaan merupakan bagian dari

pengawasan sedangkan pengawasan merupakan bagian dari pengendalian. Suatu pengawasan akan menghasilkan temuan-temuan yang memerlukan tindak lanjut. Apabila keseluruhan tindak lanjut itu dilaksanakan, maka keseluruhan pekerjaan tersebut merupakan pengendalian. Akan tetapi bilamana tindak lanjut tidak dilaksanakan maka tetap dinamakan pengawasan.

Tujuan pemeriksaan dokumen/berkas pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu untuk memastikan bahwa pemohon telah memenuhi semua syarat yang harus dipenuhi dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

3. Menulis Tanda Terima

Tanda terima dalam administrasi kependudukan ialah bukti bahwa instansi telah menerima dokumen atau berkas yang sesuai dengan syarat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dari pemohon.

Tanda terima yang diberikan oleh pegawai administrasi kependudukan adalah sebagai alat bagi pemohon dalam pengambilan dokumen yang diurus sesuai waktu yang ditentukan pegawai administrasi yang mana berisikan nama pemohon, tanggal pengurusan dokumen, nama dokumen yang sedang diurus pemohon misalnya : KTP , Kartu Keluarga, dll.

4. Print Resi E-KTP

Print adalah proses cetak file dari soft print (tampilan di layar komputer) ke bentuk cetak menggunakan media kertas (hard print) Atau bahasa mudahnya dari file digital di cetak ke media kertas. Tujuan Print atau Cetak itu sendiri secara umum biasanya dipergunakan Sebagai bukti laporan, bukti tugas , karya tulis atau dokument baik surat atau media ajar yang akan dipergunakan untuk tujuan tertentu bagi pemilik file.

Sedangkan Resi E-KTP adalah kertas berukuran A4 atau HVS yang berisi keterangan serupa dengan yang ada di KTP yang mana dijadikan sebagai pengganti KTP sementara sebelum KTP pemohon dikeluarkan oleh pihak dinas serta menjadi tanda terima bagi pemohon dalam mengambil KTP di kantor camat.

4.2. Kegiatan Selama KKL

Berikut ini daftar kegiatan penulis selama melakukan KKL di Kantor Camat Medan Labuhan :

1. Rabu, 15 juli 2020 belajar tentang syarat dokumen atau berkas dalam pembuatan kartu keluarga, surat pindah dan ktp serta menulis tanda terima
2. Kamis, 16 juli 2020 menerima dokumen atau berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah, dan memeriksa kelengkapan syarat serta membuat tanda terima
3. Jum'at, 17 juli 2020 menerima dokumen atau berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan syarat serta membuat tanda terima
4. Senin, 20 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
5. Selasa, 21 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah, mencetak resi E-ktp, memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
6. Rabu, 22 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
7. Kamis, 23 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
8. Jum'at, 24 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas, mencetak resi KTP serta membuat tanda terima
9. Senin, 27 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
10. Selasa, 28 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
11. Rabu, 29 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
12. Kamis, 30 juli 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
13. Senin, 3 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah, mencetak resi E-ktp, memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
14. Selasa, 4 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
15. Rabu, 5 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima

16. Kamis, 6 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
17. Jum'at, 7 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
18. Senin, 10 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah, mencetak resi E-ktp, dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
19. Selasa, 11 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas serta membuat tanda terima
20. Rabu, 12 agustus 2020 menerima dokumen /berkas kartu keluarga, ktp, surat pindah dan memeriksa kelengkapan berkas, mencetak resi serta membuat tanda terima

4.3. Analisis Pelaksanaan KKL

Selama penulis melaksanakan KKL di kantor Camat Medan Labuhan selama kurang lebih satu bulan, penulis mendapatkan banyak ilmu, pengalaman dan pengetahuan mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang baik dimulai dari menerima dokumen / berkas dari masyarakat, memeriksa kelengkapan berkas tersebut, membuat tanda terima dan mencetak resi E-KTP.

Selama melaksanakan KKL ini juga penulis belajar mengenai kedisiplinan waktu, kesopanan dalam berpakaian, dan etika berbicara dalam pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dengan mengikuti program KKL, mahasiswa diharapkan dapat lebih mengenal, mengetahui dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja yang ada sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja dan dapat mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh perusahaan di bidang yang mahasiswa pilih.

Penulis melakukan KKL di Kantor Camat Medan Labuhan dimulai dari tanggal 15 juli sampai dengan tanggal 12 agustus 2020. Banyak pengetahuan dan pengalaman yang penulis dapatkan selama Kuliah Kerja Lapangan berlangsung diantaranya menerima dokumen atau berkas dari masyarakat sebagai syarat pengurusan administrasi kependudukan, memeriksa berkas tersebut untuk memastikan kelengkapan berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi kependudukan, membuat tanda terima sebagai bukti bahwa pegawai telah menerima berkas dan sebagai bukti pengambilan dokumen atau berkas kembali jika telah selesai pengurusan, serta mencetak Resi E-ktip sebagai pengganti KTP sementara selama proses pengurusan berlangsung.

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan penulis juga dapat memahami cara melakukan pelayanan publik yang baik dan benar dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Labuhan tempat penulis melaksanakan KKL.

5.2. Saran

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan saya melihat bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Labuhan belum sepenuhnya memenuhi prinsip pelayanan publik yang berkualitas dikarenakan masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku pada kantor camat tersebut. Dalam hal ini alangkah baiknya waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar masyarakat tidak menunggu lama untuk pengurusan administrasi kependudukan dan tidak memandang buruk pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Medan Labuhan.

DAFTAR PUSTAKA

https://id.wikipedia.org/wiki/Medan_Labuhan,_Medan

Pemerintah Indonesia.2017. Undang-Undang No.33 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan Dan Kelurahan.

<https://media.neliti.com/media/publications/31468-ID-analisis-kinerja-pegawai-seksi-pemerintahan-di-kantor-camat-batu-hampar-kabupate.pdf>

<https://medanlabuhan.pemkomedan.go.id/web/site/menu/Profil/read2/Visi-Kecamatan-Medan-Labuhan.html>

<https://www.ngelmu.co/pengertian-dokumen/>

http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/

<https://amidjuwadi.blogspot.com/2017/11/pengertian-fungsi-dan-tata-cara-print.html>

<http://balitbang.pemkomedan.go.id/tinymcpuk/gambar/file/MELLYANA%20SANTRI.pdf>



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20222
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

DAFTAR NILAI KKL

Telah dilaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Nama : Jusrianda simamora
NPM : 178520035
Tanggal : 15 Juli s/d 12 Agustus 2020
Lokasi KKL : Kantor Camat Medan Labuhan

Materi penilaian meliputi :

No	JENIS KEGIATAN	NILAI
1	Disiplin	90
2	Kerjasama	80
3	Inisiatif	75
4	Sikap Kerja	80
5	Etika Berkomunikasi	80
	JUMLAH	405
	NILAI RATA-RATA	81,00

Mengetahui :
Ketua Program Studi Administrasi Publik,

NINA ANGELIA, S.Sos, M.Si

Medan, 12 Agustus 2020
Pembimbing KKL

ARIADI



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

DAFTAR HADIR

NAMA : Jusrianda Simamora
NPM : 17.852.0035
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
INSTANSI KKL : Kantor Camat Medan Labuhan

NO	HARI /TANGGAL	Pagi				Siang				Ket
		Masuk		Keluar		Masuk		Keluar		
		Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	
1.	RABU 15 Juli 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
2.	KAMIS 16 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
3.	JUM'AT 17 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
4.	SENIN 20 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
5.	SELASA 21 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
6.	RABU 22 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
7.	KAMIS 23 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
8.	JUM'AT 24 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
9.	SENIN 27 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
10.	SELASA 28 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
11.	RABU 29 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
12.	KAMIS 30 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
13.	JUM'AT 31 JULI 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
14.	SENIN 3 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

NO	HARI /TANGGAL	Pagi				Siang				Ket
		Masuk		Keluar		Masuk		Keluar		
		Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	
15.	SELASA 4 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
16.	RABU 5 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
17.	KAMIS 6 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
18.	JUM'AT 7 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
19.	SENIN 10 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
20.	SELASA 11 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		
21.	RABU 12 AGUSTUS 2020	08.00		12.00		13.00		16.30		

Medan, Agustus 2020
Pimpinan Instansi

ARIADI



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223

AGENDA HARIAN

NAMA : Jusrianda Simamora
NPM : 17.852.0035
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
INSTANSI KKL : Kantor Camat Medan Labuhan

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF KOORDINATOR
1.	RABU 15 Juli 2020	Belajar tentang syarat dokumen atau berkas dalam pembuatan kartu keluarga, surat pindah dan ktp serta menulis tanda terima	
2.	KAMIS 16 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
3.	JUM'AT 17 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
4.	SENIN 20 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
5.	SELASA 21 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima 4. Mencetak resi E-ktp	
6.	RABU 22 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I :JalanKolamNomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF KOORDINATOR
		2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
7.	KAMIS 23 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
8.	JUM'AT 24 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
9.	SENIN 27 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
10.	SELASA 28 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
11.	RABU 29 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
12.	KAMIS 30 Juli 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF KOORDINATOR
13.	JUM'AT 31 Juli 2020		
14.	SENIN 3 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima 4. Mencetak resi E-ktip	
15.	SELASA 4 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
16.	RABU 5 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
17.	KAMIS 6 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
18.	JUM'AT 7 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
19.	SENIN 10 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima 4. Mencetak resi E-ktip	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I :JalanKolikamNomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223

NO	HARI/ TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF KOORDINATOR
20.	SELASA 11 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	
21.	RABU 12 Agustus 2020	1. Menerima Dokumen / berkas kartu keluarga, KTP dan surat pindah 2. Memeriksa kelengkapan dokumen / berkas kartu keluarga, KTP, dan surat pindah 3. Membuat tanda terima	

Medan, 12 Agustus 2020
Pimpinan Instansi

<

ARIADI

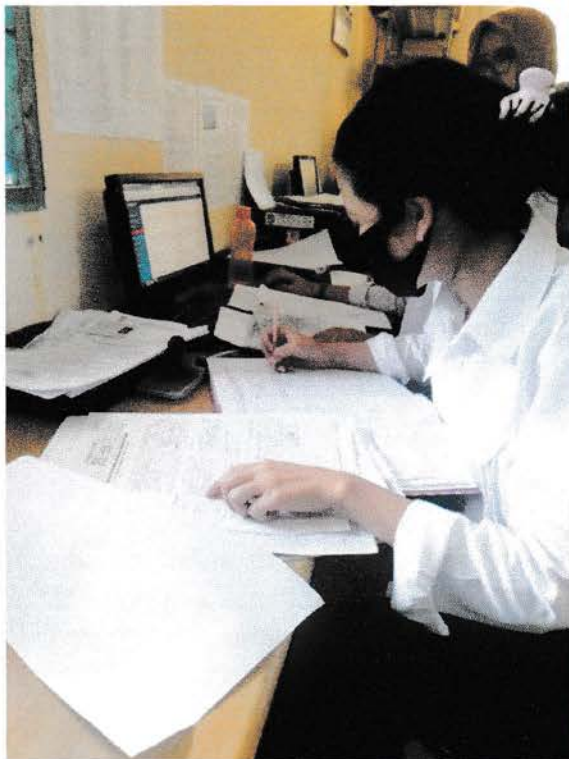
4. Dokumentasi



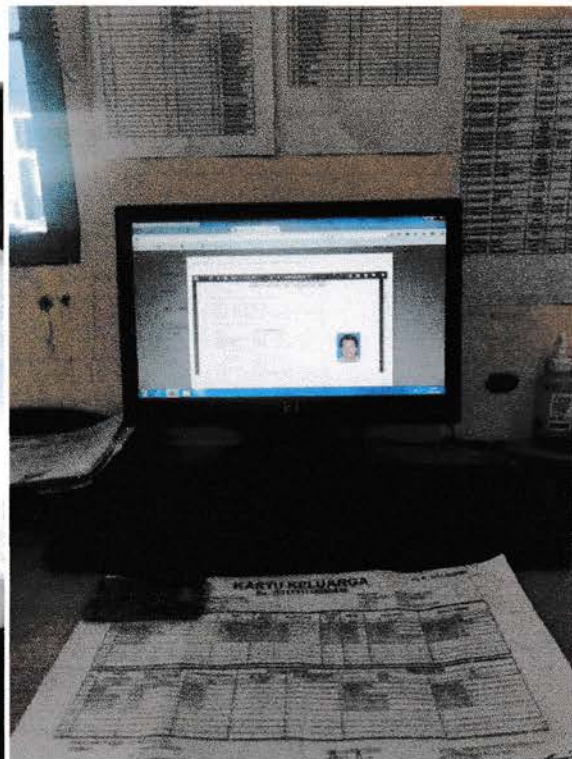
1. Menerima dokumen /berkas



2. Memeriksa kelengkapan berkas



3. Menulis tanda terima



4. Mencetak resi E-KTP



PEMERINTAH KOTA MEDAN
KANTOR CAMAT MEDAN LABUHAN
Jl. Medan Belawan Km 16 Medan, Telp. (061) 6950773

SURAT KETERANGAN

Nomor :

Camat Medan Labuhan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Jusrianda Simamora
NIM : 178520035
Jurusan : Administrasi Publik

Sesuai dengan rekomendasi Penelitian yang diterbitkan oleh Kepala Balitbang Kota Medan nomor 070 /778/ Balitbang/ 2020 tanggal 14 juli tentang surat rekomendasi Praktek Kerja Lapangan, dan yang bersangkutan **telah selesai** melakukan **Magang Di Kantor Camat Medan Labuhan dengan baik.**

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan seperlunya dan dimaklumi.

Dikeluarkan di : Medan
Pada tanggal : 12 Agustus 2020

An. Camat Medan Labuhan
Sekretaris,

Indra Utama S.STP,
NIP. 1977101119971101001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sdr. Wakil dekan bidang akademik fisip uma
2. Yang bersangkutan
3. Pertinggal