PELAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PONTIANAK TENGGARA

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Program Diploma III

CHINTA AYU LESTARI
E0061221017

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PELAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PONTIANAK TENGGARA

Diajukan Oleh:

CHINTA AYU LESTARI

E0061221017

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 29/4 2025

Dhidik Aprivanto, SE, M.Si

NIP 19760405200641001

HALAMAN PENGESAHAN

PENINGKATAN PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR CAMAT PONTIANAK TENGGARA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

CHINTA AYU LESTARI

E0061221017

Telah disidangkan

Pada Tanggal

Dhidik Apriyanto, SE, M.Si Pembimbing :…….
NIP 19760405200641001

Hairil Anwar, SE, M.Si Penguji :……..
NIP 196905142007011004

Pontianak,

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr.Herlan, Sos., M.Si
NIP 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Chinta Ayu Lestari
Nim	: E0061221017
Tempat, Tanggal Lahir	: Pemangkat, 06 Maret 2004
Jurusan / Program Studi	: Administrasi Perkantoran / Diploma III
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Tanjungpura Pontianak

Menyatakan bahwa laporan akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak dengan judul "Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pontianak Tenggara". Merupakan karya tulis sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera dalam rujukan laporan akhir ini.

Demekian surat pernyataan keaslian ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak, 19 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

Chinta Ayu Lestari

RINGKASAN

Pelayanan publik adalah seluruh aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, yang berhubungan dengan hak-hak mereka, baik yang bersifat administratif, sosial, maupun ekonomi. Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja sebuah instansi pemerintahan. Kantor Camat Pontianak Tenggara sebagai unit pelayanan administratif masyarakat, berperan penting dalam menyediakan layanan dasar seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, surat keterangan, izin usaha, dan lainnya. Pelayanan Publik bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan di kantor camat Pontianak Tenggara.

Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan memahami pelaksanaan pelayanan publik Di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Dalam penulisan ini penulis menggunakan jenis metode kualitatif yang dapat mendeskripsikan dan memberikan gambaran hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penulisan tersebut penulis menemukan bebarapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor, adapun permasalahannya yaitu, sarana dan prasarana yang terbatas, kurangnya jumlah pegawai, belum memnuhi standar pelayanan yang berkualitas.

MOTTO

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan".

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancer. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan".

(Boy Chandra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Rosi dan Ibunda Eva Nathalia, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas pengorbanan dan kesabaran dalam mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.

2. Diri penulis sendiri, Chinta Ayu Lestari, yang telah bekerja keras dan tidak menyerah dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis bangga pada diri sendiri yang telah kuat melewati lika-liku kehidupan dan terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, petunjuk, nikmat kesempatan dan Kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik, dimana laporan ini disajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

"PELAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PONTIANAK TENGGARA"

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III (D3) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Sebagai bahan penulisan ini diambil berdasarkan hasil MBKM Magang Observasi, dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya, berkenan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, M.Si selaku Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bapak Dhidik Apriyanto, SE, M.Si Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 juga selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir.
3. Bapak Hairil Anwar, SE, M.Si selaku dosen Penguji Laporan Akhir.
4. Bapak Drs. Sugino, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan MBKM Kantor Camat Pontianak Tenggara.

5. Dosen, Karyawan, dan Staff di lingkungan D3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Bapak Riri Sudian Rianto S.sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur Kantor Camat Pontianak Tenggara.
7. Staff dan karyawan di lingkungan Kantor Camat Pontianak Tenggara.
8. Seluruh teman-teman penulis yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, Terima Kasih atas motivasi, dukungan serta dua untuk setiap langkah penulis.

Pontianak, 19 Maret 2025

Penulis,

Chinta Ayu lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN iv
RINGKASAN v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 5
1.2.1 Tujuan Penulisan 5
1.2.1 Manfaat Penulisan 5
1.3 Tinjauan Pustaka 6
1.3.1 Pengertian Pelayanan 6
1.3.2 Pengertian Publik 8
1.3.3 Pengertian Pelayanan Publik 9
1.3.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik 13
1.3.5 Asas-Asas Pelayanan Publik 18
1.3.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) 20
1.4 Metode Penulisan 29
1.4.1 Teknik dan Pengumpulan Data 29
1.4.2 Teknik Analisa Data 30
BAB II 32
GAMBARAN UMUM LOKASI MAGANG 32
2.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Pontianak Tenggara 32
2.2 Visi, Misi, Moto, dan Maklumat Pelayanan Kantor Camat Pontianak Tenggara 34
2.2.1 Visi 34

2.2.2 Misi 35
2.2.3 Motto 35
2.2.4 Maklumat Pelayanan 35
2.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Pontianak Tenggara 36
2.4 Tugas dan Fungsi Per-Bidang di Kantor Camat Pontianak Tenggara 37
BAB III 48
PELAKSANAAN MAGANG 48
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Magang 48
3.2 Uraian Kegiatan Magang Di Kantor Camat Pontianak Tenggara 49
3.3 Analisis Data 53
3.3.1 Prosedur pelayanan di Kantor Camat Pontianak Tenggara 54
3.3.2 Hasil Wawancara Pada Camat dan Pegawai Sub Bagian Umum dan Aparatur Kantor Camat Pontianak Tenggara 55
3.3.3 Hambatan Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Pontianak Tenggara 60
3.3.4 Usaha Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Pontianak Tenggara 61
BAB IV 62
PENUTUP 62
4.1 Simpulan 62
4.2 Saran 62
Buku 64
LAMPIRAN 65
PEDOMAN WAWANCARA 69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Kantor Camat Pontianak Tenggara 33
Gambar2.2 Logo Instansi 34
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pontianak Tenggara . 37
Gambar 3.1 Meja Pelayanan 59
Gambar 3.2 SOP Pelayanan Kantor Camat Pontianak Tenggara 60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris 22
Tabel 1. 2 Pelayanan pengesahan Usulan Susunan Keluarga 24
Tabel 1. 3 Surat Dispensasi Nikah Islam atau Non-Islam..... 26
Tabel 2. 1 Jumlah Data Pegawai Kantor Camat Pontianak Tenggara 45
Tabel 3. 1 Log Book Kegiatan Magang 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Magang 65
Lampiran 2 Sertifikat Magang 66
Lampiran 3 Dokumentasi Magang 67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pelayanan publik berkualitas tinggi menjadi semakin penting di era globalisasi saat ini. Sekarang orang mengharapkan lebih banyak dari pemerintah tentang kecepatan, kemudahan, kenyamanan, dan transparansi dalam mengakses layanan publik. Salah satu penyebab utama peningkatan ekspetasi ini adalah kemajuan dalam teknologi informasi, yang memungkinkan orang mendapatkan informasi dengan cepat dan bahkan berinteraksi secara langsung dengan pemerintah tanpa batasan ruang dan waktu. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan, mulai dari tingkatan sederhana hingga ke tingkatan yang paling kompleks. Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan. (Tobing, 2020) menyatakan "ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan", yaitu: kehandalan (*Reability),* yakni kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Daya tanggap (*Responsiveness),* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera. Pelanggan dan merespon permintaan dengan segera. *Assurance*,

berkenan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Empati (*Empathy)*, bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (*Tangibles*, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Putu & Widanti (2022)Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur pelayanan publik dengan tujuan memberikan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Selain itu, regulasi mengenai pelayanan publik bertujuan untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan hukum dan perundang-undangan berlaku, serta memberikan perlindungan layanan publik dengan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, kualitas perlindungan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dinilai. Jika perlindungan yang diberikan sangat buruk, di mana ketertiban dan pelayanan

pengaduan tentang masalah maladministrasi pelayanan publik tidak ditangani dengan baik, maka presepsi masyarakat terhadap perlindungan menjadi buruk.

Mursalin, A. et al.,(2021) Pelayanan publik merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan Pemerintah Daerah (Otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah Otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan, kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya Otonomi maka daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Saat melakukan tugas kemasyarakatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus di perhatikan, yang bisa didefinisikan sebagai sarana untuk membandingkan pelayanan yang diharapkan dan sebenarnya diberikan kepada seseorang. Dengan mempertimbangkan kondisi ini, bisa disimpulkan supaya tingkat kepuasan masyarakat bisa berdampak pada kualitas layanan yang di sediakan terhadap seseorang, dan harga pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan pada saat mengikuti MBKM program magang pada Kantor Camat Pontianak Tenggara ditemukan beberapa pemasalahan

dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu: di Kantor Camat Pontianak Tenggara masalah utamanya adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat sering kali mengeluh panas karena di kantor tidak memiliki ventilasi udara yang cukup dan *AC* yang tidak berfungsi, ruang tunggu terbatas, kurangnya tempat duduk yang memadai, belum memenuhi standar pelayanan yang berkualitas karena masih terdapat pelayanan yang lambat bahkan sering mengalami penundaan yang signifikan sehingga terkadang masyarakat merasa kurang puas dikarenakan harus menunggu. Jumlah pegawai terbatas di Kantor Camat Pontianak Tenggara menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dari seluruh sisstem pelayanan publik. Tanpa adanya jumlah pegawai yang cukup, proses pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat, akibatnya tugas-tugas administratif yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu relatif singkat menjadi tertunda. Permohonan yang seharusnya dapat diproses dalam beberapa jam atau hari terkadang harus menunggu beberapa hari atau bahkan minggu karena keterbatasan tenaga kerja yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil laporan penulisan tugas akhir ini tentang **"Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pontianak Tenggara".**

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan yang ingin dicapai dalam penulisan tentang pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pontianak Tenggara adalah untuk mendeskripsikan, mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan memahami pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Tenggara.

1.2.1 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam meningkatkan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan publik dan bahan acuan bagi penulis selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Penulis

      Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengembangan ilmu administrasi publik, serta memperkaya hasil penelitian yang ada dan memberikan gambaran yang berfokus pada kualitas peningkatan pelayanan publik.

   b. Bagi Instansi

      Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan dan membantu aparatur pemerintah Kantor Camat Pontianak Tenggara dalam memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat.

c. Bagi Pembaca dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu.
d. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Pelayanan

Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu dan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain untuk melakukan tindakan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Supardi, (2020).

Pada dasarnya, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2011: 128), mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Menurut Ferine, K. F., dan Juniarti,J. (2022:1) Pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan individu secara langsung. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha membantu memenuhi segala yang diperlukan oleh orang lain, seperti tamu dan pembeli.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui aktivitas orang lain. Pelayanan juga mencakup segala jenis kegiatan pelayanan dalam bentuk jarang atau jasa dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sama seperti yang didefinisikan oleh Gronroos dalam

Mukarom dan Laksana (2015:80), pelayanan terdiri dari sejumlah aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan atau konsumen. Menurut Kepmenpen No. 63 Tahun 2003, pelayanan adalah kegiatan pelayanan barang dan jasa yang diberikan oleh lembagar pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan BUMD kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakt sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian pelayanan dinyatakan oleh beberapa ahli. Trisantosa (2022) memberikan pengertian layanan, yaitu "setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun". Simamora berpendapat bahwa layanan merupakan kegiatan yang memberikan manfaat bagi masyarakat yang tidak berwujud, tetapi mampu memenuhi setiap kebutuhan dari masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tidak mengakibatkan adanya peralihan dari hak layanan tersebut maupun peralihan kepemilikan. Hal tersebut dapat berupa jasa dari pelayan kepada penerima jasa, yaitu pelanggan maupun masyarakat. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Pelayanan merupakan suatu

pemecah permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli: Menurut Kotler Laksana, (2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono Sunyoto, (2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Mustofa, A, (2017). Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung atau tidak langsung dengan memberikan bantuan atau menyediakan barang dan jasa.

1.3.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari Bahasa inggris, yaitu publik yang berarti umum, masyarakat. Inu Kencana mendefinisikan istilah publik sebagai

sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan Tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik di sini merupakan sekumpulan manusia maupun masyarakat yang memiliki persamaan dalam pemikiran yang didasarkan pada peraturan yang berlaku.

Pengertian publik menurut Tangkilisan di atas sebagai sekelompok kecil maupun sekelompok besar yang didalamnya terdapat orang-orang yang memiliki solidaritas maupun perhatian yang tinggi terhadap kelompoknya walaupun tidak memiliki struktur yang nyata dan tidak memiliki hubungan yang langsung.

Pendapat Rachmadi, definisi publik dibagi menjadi dua jenis, yaitu publik internal dan eksternal. Publik internal sebagaimana disampaikan merupakan birokrasi atau aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan para pejabat sebagai pengambil keputusan, sedangkan publik eksternal, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan feedback dari kedua jenis publik ini sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

1.3.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki definisi sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan Sampara (2000: 6). Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum

saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya" (Dwiyanto, 2021). Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreatikvitasnya demi mencapai tujuan Bersama. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara

empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan dua puluh tiga kependudukkan "pelayan" dan "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Kemala & Lubis, 2011). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan. Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme"*exit*" dan "*voice*". Mekanisme"*exit*" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme"*voice*" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan Teori"*Exit*" dan "*Voice*" yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman.

Menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam

bentuk barang maupun jasa, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat**.** Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi pelayanan publik menurut Moenir: "Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-haknya Moenir (2006: 26-27). Dari paparan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa dalam konteks pelayan an publik tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik perlu mendahulukan kepentingan publik, mempermudah serta mempersingkat urusan publik dalam pelayanan dan memberikan kepuasan atas pelayanan yang telah dilaksanakan tersebut.

Proses melayani dan dilayani sudah merupakan bagian yang hampir selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam proses pelayanan, interaksi sosial akan selalu terjadi. Pengertian pelayanan sendiri menurut Gronroos adalah: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan-pelanggan Ratminto & Winarsih, (2008:2). Sedangkan pelayanan publik sendiri memiliki pengertian sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto & Winarsih, (2008:18). Dalam proses pelaksanaannya pelayanan publik dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yang didasarkan pada organisasi penyelenggara pelayanan sendiri. Perbedaan organisasi penyelenggara sendiri memiliki andil yang cukup besar dalam terciptanya budaya kerja dalam pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerja sama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.3.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Mustofa, A (2017)Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mencakup empat pola pelayanan berikut:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
   a. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

      Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

   b. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

      Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapa pun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan Lisan

   Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil susai dengan apa yang diharapkan, maka ada syarat- syarat yang harus dipenuhi yaitu:

   a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
   b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancer, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
   c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Pelayanan melalui Tulisan

   Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, maka suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

3. Pelayanan berbentuk Perbuatan

Pada umumnya, pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena hal ini menyangkut faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri. Dari jenis pelayanan publik yang telah dikemukakan, terlihat bahwa pelayanan publik bertujuan mewujudkan kesejahteraan rakyat, maka diharapkan birokrasi publik dapat memberikan kontribusi yang sangat besar dalam lingkup penyelenggaraan negara menurut konteks public service dan public affairs, di mana barang dan jasa publik dikelola secara efisien dan efektif sesuai tugas dan fungsi (tupoksi) birokrasi.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan

mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons (1994) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek berikut:

a. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus

sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

b. Barang atau Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*): Barang atau jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

c. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

d. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): Manfaat yang tersirat (*implisit*) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

1.3.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu, setidaknya mengandung asas-asas berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada menyelenggarakannya, masyarakat untuk ikut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku Ibrahim, (2008: 19-20).

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas- asas seperti hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberikan peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya,

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan harus berjalan sesuai norma-norma yang diinginkan dengan mengedepankan norma keadilan, transparansi, akuntabel, dan terbuka.

1.3.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Gabriele, G (2018). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standart kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai, dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah atau fleksibel. Ada beberapa bentuk dan kriteria dalam pembuatan standar operasional prosedur (SOP) yaitu

1) *Simple steps*: prosedur yang singkat dan tidak membutuhkan banyak keputusan yang di tulis. SOP ini dianut oleh perusahaan yang memiliki pekerja tidak terlalu banyak.
2) *Hierarchical Steps*: Bentuknya cukup panjang lebih dari sepuluh langkah, tetapi terlalu banyak manfaat.
3) *Graphic format*: bentuk ini sama seperti Hierarchical Steps yaitu cukup panjang lebih dari sepuluh langkah tetapi tidak terlalu banyak keputusan. Graphic format berisikan suatu grafik, gambar, diagram untuk mengilustrasikan apa yang menjadi tujuan dari suatu prosedur.

4) *Flowchart*: prosedur yang memiliki banyak keputusan, flowchart merupakan grafik sederhana yang menjelaskan langkahlangkah dalam membuat keputusan.

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah secara umum adalah sebagai berikut:

1. Standardisasi cara yang dilakukan pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang dilakukan oleh pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung- jawabnya.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
4. Membantu pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai menjadi lebih mandiri.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja bagi pejabat public atau instansi pemerintah atau pegawai.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
12. Sebagai instrument yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
13. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
14. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
15. Sebagai instrument yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan (Sumber LAN RI: Paradigma Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan. Berikut adalah Beberapa contoh Standar Opersional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Pontianak Tenggara.

Tabel 1. 1 Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris

NO	AKTIVITAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Mengisi formulis permohonan dan menyerahkan berkas permohonan pengesahan Surat Kterengan Waris kepada petugas loket	Surat pengantar RT, Fotocopy Surat Keterangan kematian,(Fotocpy KTP Ahli Waris.KK ahli Waris, KTP Saksi 2(dua) orang yang dilegalisir), surat pernyataan ahli waris bermatrai 6.000, surat pernyataan silsilah ahli waris dengan 2 orang saksi, fotocopy surat	5 menit	Berkas permohonan pengesahan surat keterangan waris.

		nikah waris, surat kuasa dari ahli waris apabila diwakilkan oleh pihak ke tiga.		
2.	Memeriksa kelengkapan berkas pengesahan surat keterangan waris, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, jika lengkap disampaikan kepada kasi pemberdayaan masyarakat.	Berkas permohonan pengesahan Surat Keterangan Waris	5 menit	Berkas permohonan pengesahan surat Keterangan Waris yang telah diperiksa
3.	Memeriksa surat keterangan waris, jika tidak setuju dikembalikan kepada petugas loket untuk diperbaiki, jika setuju diparaf dan disampaikan kepada Sekretaris Camagt	Berkas permohonan pengesahan Surat Keterangan Waris	5 menit	Berkas permohonan pengesahan surat keterangan waris yang telah diperiksa
4.	Memeriksa surat Keterangan waris, jika tidak setuju dikembalikan kepada Kasi Pemberdayaan Masyarakat untuk diperbaiki, jika setuju diparaf dan disampaikan kepada Camat.	Berkas permohonan pengesahan surat Keterangan Waris	20 Menit	Berkas permohonan pengesahan surat Keterangan Earis yang telah diperiksa

5.	Memeriksa surat keterangan waris , jika tidak setuju dikembalikan ke Sekretaris Camat untuk diperbaiki dan jika seuju ditandatangani dan disampaikan kepada petugas loket.	Berkas permohonan pengesahan surat Keterangan Waris	10 menit	Pengesahan Surat Keterangan Waris
6.	Mencatat dalam buku agenda, menstempel, menyerahkan kepada pemohon dan mengarsipkan.	Buku agenda, stemple dan berkas permohonan pengesahan surat keterangan waris	5 menit	Dokumentasi berkas permohonan
7.	Menerima pengesahan surat keterangan waris, menandatangani tanda terima pada buku agenda.	Buku agenda, berkas permohonan pengesahan surat keterangan waris	5 menit	Pengesahan surat keterangan waris diterima pemohon.

Tabel 1. 2 Pelayanan pengesahan Usulan Susunan Keluarga

NO	AKTIVITAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Mengisi formular permohonan dan menyerahkan berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun kepada petugas loket	Fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopu Buku Nikah	5 menit	Berkas permohonan pengesahan Usulan pensiun.
2.	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan pengesahan usulan pensiun, jika tidak	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun	5 menit	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun

	lengkap dikembalikan kepada pemohonan untuk dilengkapi, jika lengkap diserahkan kepada Kasubbag Umum dan Aparatur.			yang telah diperiksa
3.	Memeriksa berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun, jika tidak setuju dikembalikan kepada petugas loket, jika setuju di paraf dan disamapaikan kepada Sekretaris Camat.	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun.	5 menit	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun yang telah diperiksa
4.	Memeriksa berkas permohonan pengesahan usulan pensiun, jika tidak setuju dikembalikan kepada Kasubbag Umum dan Kepagawaian, jika setuju diparaf dan disampaikan kepada Camat.	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun	5 menit	Berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun yang telah diperiksa
5.	Memeriksa berkas permohonan pengesahan Usulan Pensiun, jika tidak setuju dikembalikan kepada Sekretaris Camat, jika setuju ditandatangani	Berkas permohonan Uusulan Pensiun	5 menit	Surat Pengesahan Usulan Pensiun

	dan diserahkan kepada tugas loket			
6.	Mencatat dalam buku agenda, menstempel, menyerahkan kepada pemohon dan mengarsipkan	Buku agenda, stempel dan berkas permohonan pengesahan usulan pensiun	5 menit	Dokumentasi berkas permohonan
7.	Menerima pengesahan Usulan Pensiun, Menandatangani tanda terima di buku agenda	Buku agenda dan surat pengesahan Usulan Pensiun	5 menit	Surat pengesahan Usulan Pensiun diterima pemohon

Tabel 1. 3 Surat Dispensasi Nikah Islam atau Non-Islam

NO	AKTIVITAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Mengisi formulir permohonan dan menyerahkan berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam atau Non-Islam	Fotocopy KTP/KK, Pengantar RT dan pengantar Kelurahan, jika duda/janda harus dilengkapi akta kematian atau surat perceraian dari pengadilan	5 menit	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam
2.	Memeriksa kelengkapan berkas Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam, jika tidak	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	5 menit	Berkas permohonan surat Dispensasi Nikah

	lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, jika lengkap di proses			Islam/Non-Islam yang telah diperiksa
3.	Mengetik Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam, menyampaikan berkas permohonan kepada Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	15 menit	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam yang telah diperiksa
4.	Memeriksa berkas Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam, jika tidak setuju diserahkan kepada petugas loket untuk diperbaiki, jika setuju diparaf dan disampaikan kepada Sekretaris Camat.	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	10 menit	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam yang telah diperiksa
5.	Memeriksa berkas Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam, jika tidak setuju dikembalikam kepada Kasi Pemberdayaan Masyarakat, jika	Berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	10 menit	Surat Dispemsasi Nikah Islam/Non-Islam

	setuju diparaf dan disampaikan kepada Camat			
6.	Mencatat dalam buku agenda, menstempel, menyerahkan kepada pemohon dan mengarsipkan	Buku agenda, stempel, berkas permohonan Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	5 menit	Dokumentasi berkas permohonan
7.	Menerima Surat Dispensasi Nikah Islam/Non Islam dan menandatangani tanda terima pada buku agenda	Buku agenda, Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam	5 menit	Surat Dispensasi Nikah Islam/Non-Islam diterima pemohon

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur yang ada selama suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis. SOP adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa SOP adalah suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan tindakan, penggunaan fasilitas di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan penulis untuk menyelesaikan laporan akhir adalah metode Kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara memberikan suatu gambaran terhadap tanda-tanda, peristiwa atau kejadian yang timbul berdsarkan fakta dan tata yang ada dilapangan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

1.4.1 Teknik dan Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan data

Ada teknik yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini untuk mengumpulkan data, yakni sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung dan dilakukan secara terbatas, mengenai aktivitas dan subjek yang diteliti, dengan didukung oleh alat pedoman observasi, yaitu catatan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dalam selembar ceklist dan pencatatan dilakukan saat pengamatan langsung.

b. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dan mendalam kepada subjek penulisan guna pengumpulan data primer dengan mengacu kepada suatu pedoman wawancara yang sudah dipersiapkan sebelumnya agar tidak menyimpang dari jumlah penulisan yang pada gilirannya akan dikembangkan dilapangan.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu suatu metode yang dipergunakan dalam penulisan ini untuk mendapatkan data sekunder maupun primer yang dapat dijadikan sumber data dan bukti. Alat yang digunakan untuk studi dokumentasi yaitu kamera.

2. Alat pengumplan data

a. Alat observasi

Alat observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data ini adalah buku catatan, dimana penulis mencatat hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang sedang penulis amati.

b. Alat wawancara

Alat wawancara yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data saat melakukan wawancara, yaitu:

1. Buku catatan: dimana berfungsi untuk penulis menulis pertanyaan-pertanyaan yang ingin penulis ajukan dan untuk menulis jawaban dari pertanyaan tersebut.
2. Smartphone: dimana berfungsi untuk penulis merekam percakapan pada saat wawancara dan untuk memperjelas apa yang dibicarakan dan tidak sempat penulis catat pada saat wawancara.

1.4.2 Teknik Analisa Data

Dalam penulisan ini data-data dan informasi yang telah diperoleh menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisa secara reduktif pada informasi berdasarkan data yang ada dan analisa ini

adalah mendeskripsikan dan mendokkumentasikan dari data-data yang diperlukan yang telah diamati secara langsung untuk memenuhi kelengkapan data tugas akhir hasil magang. Selain mengamati secara langsung, penyajian data dan pengumpulan data yang di dapat dari lapangan ditunjang dengan mencari data melalui internet, studi pustaka dan menanyakan kepada narasumber langsung yang berada di kantor.