PELAKSANAAN PELAYANAN TERTIB ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

NUR INDRA HADI
NIM : E0061221030

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PELAKSANAAN PELAYANAAN TERTIB ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

NUR INDRA HADI

NIM : E0061221030

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, ……2025

Aliyah Nur'Aini Hanum, S. Sos, M. Si.

NIP : 198104232005012002

HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN PELAYANAAN TERTIB ADMISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA

Tangugung Jawab Yuridis Pada:

NUR INDRA HADI
NIM : E0061221030

Telah disidangkan

Pada Tanggal ……. 2025

Aliyah Nur'Aini Hanum, S. Sos, M. Si. Pembimbing _____
NIP : 198104232005012002

Dr. Hj. Hasanah, M. Ag. Penguji _____
NIP : 196011121987032002

Pontianak, ……. 2025
Dekan

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Indra Hadi

Nim : E0061221030

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Tertib Adminstrasi Pada Kantor Kecamatan Pontianak Kota" adalah benar karya tulisana saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain. Adapun pendapat atau kutipan orang lain dalam laporan ini, kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan atau dikutip sesuai dengan aturan penulisan berdasarkan kode etik ilmiah dan saya lampirkan pada daftar pustaka.

Pontianak,…….2025

Hormat saya;

Nur Indra Hadi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, berkat rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga saat ini saya dapat mempersembahkan karya Laporan Akhir kepada orang-orang tersayang

Kedua orang tua tercinta Ayahanda (Saparani) dan Ibunda (Idawati) tercinta yang tak pernah leleh membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberikan dukungan dan motivasi maupun perjuangan dalam hidup ini

Terima kasih untuk ayah dan ibu

Teman sekaligus sahabat "Anak Magang Squad" yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat berkesan sebagai kenangan dikemudian hari

Terima kasih kalian semua.

MOTTO

"Takdir setiap manusia memang telah ditentukan sejak mereka lahir, tetapi dengan kerja keras kita dapat mengalahkan takdir"

~Naruto Uzumaki~

"Bahkan orang yang tidak punya bakat apapun suatu saat pasti akan berguna"

~Hatake Kakashi~

"Jika kau menungguku untuk menyerah, kau akan menungguku selamanya"

~Naruto Uzumaki~

KATA PENGANTAR

Puja syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Dimana laporan penlis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulis Laporan Akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

PELAKSANAAN PELAYANAAN TERTIB ADMISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil magang MBKM, 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 dangan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada ibu Aliyah Nur'Aini Hanum, S.sos, M.Si selaku pembimping Laporan Akhir, ungkapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. selaku Dekan FISIP UNTAN
2. Dhidik Apriyanto, SE, M.Si. selaku ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 FISIP UNTAN
3. Dr. Hj. Hasanah, M.Ag selaku Dosen Penguji
4. Staff / karyawan / dosen dilinkungan D3 FISIP UNTAN

5. Anisah Nurbayani, S.STP selaku Camat Pontianak Kota
6. Staff / karyawan dilinkungkungan kantor kecamatan Pontianak Kota
7. Orang tua tercinta yang telah memberi dukungan moral maupun spritual. Rekan-rekan mahasiswa.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat menbangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, …… 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 4
1.3 Tinjauan Pustaka 6
1.3.1 Konsep Pelayanan Publik 6
1.3.2 Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 10
1.3.3 Bentuk-bentuk Pelayanan 12
1.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan 13
1.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 15
1.4 Metode Penulisan 20
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 20
1.4.2 Teknik Analisis Data 22
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PKL 24
2.1 Sejarah dan Perkembangan 24
2.2 Visi dan Misi 26
2.3 Struktur Organisasi 27
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi 28
2.5 Prosedur dan Layanan 42
BAB III PELAKSANAAN PKL 45
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKL 45
3.2 Analisis Data 68

3.2.1 Prosedur pelyanan di kantor Kecamatan Pontianak Kota 68
3.2.2 Waktu penyelesaian di Kantor Kecamatan Pontianak Kota 70
3.2.3 Biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Kota 72
3.2.4 Kompetensi petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Kota 73
BAB IV PENUTUP 76
4.1 Simpulan 76
4.2 Saran-saran 77
DAFTAR PUSTAKA 79
DAFTAR BIODATA 80
LAMPIRAN 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Peta Kecamatan Pontianak Kota 24

Gambar 2. 2. Kantor Kecamatan Pontianak Kota 25

Gambar 2. 3. Struktur organisasi Kecamatan Pontianak Kota 27

Gambar 3. 1 Menerima dan mencatat desposisi surat undangan masuk 47

Gambar 3. 2 Menginput Arsip aktif undangan dan surat masuk tahun 2024 49

Gambar 3. 3 Mencatat dan membuat nomor surat tugas keluar 50

Gambar 3. 4 Mengikuti rapat persiapan lomba arakan pengantin 52

Gambar 3. 5 Fotocopy dan Mengeprint berkas surat keluar 53

Gambar 3. 6 Menyimpan dan menyusun Arsip Aktif 2024 54

Gambar 3. 7 Mencatat undangan masuk dipapan pengingat kegiatan 56

Gambar 3. 8 Membuat kode klasifikasi Arsip aktif dan menginput Arsip aktif ... 58

Gambar 3. 9 Menjadi operator kegiatan sosialisasi 59

Gambar 3. 10 Membuat kode klasifikasi Arsip aktif 2024 60

Gambar 3. 11 Mencari dan menyusun Arsip aktif dan Arsip vital 2024 62

Gambar 3. 12 Membuat Power Point tentang laporan situasi terkini 65

Gambar 3. 13 Menjadi operator paparan kegiatan persiapan pilkada 2024 66

Gambar 3. 14 Mengetik laporan data pos pelayanan terpadu balita 67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Struktur organisasi Kecamatan Pontianak Kota 27

Tabel 3. 1 Kegiatan magang/pelaksanaan kerja 46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Magang 81

Lampiran 2. Lembar Rekap Nilai Magang 82

Lampiran 3. Sertifikat Magang 83

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Magang 84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyampaikan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, dalam upaya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Amanat tersebut mengandung arti bahwasanya ada kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui suatu sistem pemerintahan yang kompak sehingga menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang sempurna sesuai dengan upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perubahan sistem pemerintah yang terpusat ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat menimbulkan semangat dan tuntutan dalam masyarakat untuk merasakan perubahan baik dalam pemenuhan hak-hak dasar mereka maupun hak akan hadirnya pemerintahan yang baik.

Keberadaan Pemerintahan yang baik adalah keinginan dari upaya dilakukannya perubahan administrasi, dimana peran pemerintah yang pro rakyat dan melayani rakyat sangat diharapkan agar segera terwujud. Harapan terwujudnya kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip mendasar yang

meliputi keterlibatan masyarakat, tegaknya kekuasaan hukum, kejelasan, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta pertanggungjawaban. Peran pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang maksimal mungkin menjadi ketentuan yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung antara hubungannya dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Menciptakan pelayanan publik yang melayani dan pro rakyat bukanlah pekerjaan mudah untuk dilakukan. Perlu diakui uforia dari semangat perubahan yang hadir akibat dari fenomena prilaku birokrasi yang dirasakan kurang melayani dan tidak pro rakyat. Banyak prilaku menyimpang yang telah terjadi begitu membiasakan dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita, dalam prosedur pelayanan contohnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Tantangan yang dihadapi saat ini dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (tesis Agung Utama Rosa, 2013).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, keberadaan dan peran administrasi publik senantiasa hadir baik di tingkat nasional maupun daerah. Adanya adminisrtrasi dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan masyarakat. Memperhatikan bahwa birokrasi merupakan salah satu komponen yang berperan dalam administrasi pemerintahan, maka kesuksesan otonomi daerah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh

birokrasi, khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (Customer-Driven Government) dengan ciri-ciri (Muhammad 2003 dalam tesis agus mulia siregar, 2013):

1. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
2. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas;
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (Outcomes) sesuai dengan masukan yang digunakan;
5. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat;
6. Pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan;
7. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan;

8. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan administrasi, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat administrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya Budaya merendahkan (Paternalistik) ikut andil memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwijayanto 2006:2 dalam tsis Agus Mulia Siregar, 2013).

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang yang ada, tujuan yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas tertib pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Pontianak Kota?
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas tertib pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Pontianak Kota?

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat teoritis

   Hasil penulisan ini diharapkan mampu memberikan informasi dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, akan konsep-konsep serta teori-teori dari penulisan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Pontianak Kota sehingga dapat memberikan konstribusi pengetahuan dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat praktis

   Manfaat praktis berfungsi secara langsung dari hasil penulisan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memecahkan berbagai jenis rumusan masalah praktis. Bisa juga dikatakan bahwa manfaat praktis merupakan bagian manfaat penulisan bagi suatu program yang dijalankan dapat mengevaluasi dan meningkatkan dalam memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat.

3. Bagi instansi

   Manfaat dan keuntungan yang didapatkan oleh pihak Instansi sebagai tempat dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan yaitu sebagai bahan masukan pemikiran bagi Instansi, untuk menjalin kerjasama antara Instansi dengan Lembaga Pendidikan, khususnya Universitas Tanjungpura serta memperoleh bantuan baik dari tenaga, waktu dan pikiran dari para mahasiswa magang yang melakukan praktek untuk mempermudah dalam menyelesaikan tugas yang ada di instansi tersebut.

4. Bagi fakultas dan program studi

   Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai tambahan bahan bacaan dan kajian mahasiswa di Universitas Tanjungpura khusunya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Untuk Program studi Administrasi Perkantoran Universitas Tanjungpura Pontianak sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Konsep Pelayanan Publik

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berinteraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Menurut A.S Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83). Mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Suatu pemerintahan pelayanan merupakan salah satu yang terpenting. Pelayanan dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Menurut pendapat Hardiyansyah (2011:11) dalam (Nurhadi, 2016) mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat untuk membantu, menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dan menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasaan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 definisi dari Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membantu, menyiapkan dan mengurus dalam barang atau jasa maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ngorang (2020:16) Pelayanan publik merupakan usaha mencukupi kebutuhan masyarakat meliputi banyak hal yaitu kebutuhan akan barang, jasa, administrasi dan keamanan. Adapun akan barang meliputi sandang, pangan dan papan, kebutuhan untuk jasa yaitu kebutuhan akan pendidikan dan kesehatan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayananan pengabdian secara profesional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari

pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasaan dan kemanfaatan.

Sementara itu, Menurut Kotler dalam Sinambela (2017:4) pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya yang menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan kepuasaan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Pelayanan publik menjadi satu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan professional baik jasa, barang, atau administrasi sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas layanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan menjadikan tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang semakin baik.

Menurut Rasyid dalam Hutahayan (2019:49) pelayanan publik adalah Pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tidak diberikan kepada diri sendiri melaiankan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan kemampuan yang dimiliki demi mencapai tujuan bersama yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan

terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (dalam Hayat,2017), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan yang ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas adalah menjadi indikator penting yang dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk tercapainya pemerintahan yang baik.

Melihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan harus mengandung prinsip-prinsip sebagaimana diatur dengan antara lain:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksankan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;

3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
5. Berkesinambungan. Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
6. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh PNS;
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

1.3.2 Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang

lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan (tesis Agung Utama Rosa, 2013).

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi (Pasal I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

1.3.3 Bentuk-bentuk Pelayanan

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuk. Menurut Kemenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: (Hiplunudin, 2017)

1. Pelayanan Administrasi adalah pelayanan berupa Pencatatan, Pengambilan keputusan, Dokumen, Pengurusan surat, dan sebagainya. Pelayanan administratif ini biasanya menghasilkan dokumen resmi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna layanan selain berupa dokumen bisa juga berupa akses atau izin. Misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyedia atau pengelolaan baranag berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa memiliki cakupan yang luas, penyelenggara pelayanan jasa ini bisa berasal dari individu serta kelompok, bisa dari pemerintah maupun swasta. Pelayanan jasa memerlukan keahlian dan profesionalitas

sesuai dengan bidangnya, selain itu pelayanan ini menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan tersebut. Contohnya seperti pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

1.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi: (dalam Surjadi, 2009).

Prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan:

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dimengerti dan dilaksanakan.

2. Kejelasan

   a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
   b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab pimpinan

   Penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan Lingkungan layanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Pelayanan yang berkualitas merupakan

sebagian tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Karena itu, tingkat kualitas adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan dan menyangkut dengan keputusan.

1.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Di dalam pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak sejalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015:40) diantaranya adalah:

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja;
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani;
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan;

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menajadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015: 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

   Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

   Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil

kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melakasanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan

susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu oraganisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

1.4 Metode Penulisan

Jenis penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskritif, dimana penulisan menggambarkan keadaan di lapangan pada saat penulisa mengadakan pengamatan yang ditunjang dengan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut.

Menurut Pasolong (2013:189) analisis deskriptif adalah merupakan analisis yang banyak gunakan untuk mengkaji atau variable mandiri. Kajian demikian menunjukan kepada kita misalnya profil suatu Instansi Pemerintah maupun swasta atau perusahaan, kelompok kerja, kelompok konsumen dan subjek-subjek yang lain, Tentang karakteristik seperti besar, komposisi, efesiensi, kesultan dan lain-lain. Variable-variable demikian berguna terutama apabila kita memperhatikan distribusi dari suatu variable yang belum diketahui populasinya.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

   Demi memperoleh data yang relaven dan lengkap, penelitian ini memaparkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpalan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

   a) Observasi

      Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penulisan/magang dikantor terkait. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penulisan atas tanda-tanda yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha

mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan pada kantor Kecamatan Pontianak Kota sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penulisan yang diharapkan.

b) Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengadakan dialog atau komunikasi baik secara bebas ataupun secara mendalam pada informasi dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi yang akurat, terkait dengan pelaksanaan pelayanan dikantor Kecamatan Pontianak Kota. Tujuan dilakukanya wawancara dalam penelitian ini adalah melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi dikantor Kecamatan Pontianak Kota.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang ditulis seperti foto, file, dan bahan-bahan pendukung lainnya. Penulis mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan data dari dokumentasi yang ada, seperti pengumpulan data melalui dokumentasi yang diamati selama praktek magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan surat-surat yang terkait dengan topik, laporan akhir, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.

2. Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a) Dasar observasi yaitu, berupa catatan kecil yang digunakan untuk mencatat segala gejala/fenomena yang timbul baik yang dilihat dari objeknya maupun subjeknya guna mendapatkan data yang actual ada kaitannya dengan tujuan penelitian.
b) Dasar wawancara, yaitu alat pengumpulan data yang terdiri atas daftar pertanyaan yang tersusun berdasarkan permasalah, pertanyaan berkembang berdasarkan jawaban dari respon. Pedoman wawancara ini sebagai pegangan bagi penulis agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dalam pencarian data.
c) Dasar dokumentasi, yaitu alat pengumpulan data yang berdasarkan pengamatan kerja serta berbagai kegiatannya dan sejarah dari tempat yang sedang dalam pengamatan mendukung dalam penulisan laporan akhir ini.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Di Dalam pengamatan ini, penulis mengunakan analisis data secara deskriptif, mendokumentasikan atas data-data yang diperlukan untuk memenuhi kelengkapan data laporan akhir hasil praktek kerja lapangan dan mengamati secara langsung sumber data diperoleh dan tugas pokok dan fungsi Kantor Kecmatan Pontianak Kota.

Demi menyampaikan tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan proposal laporan akhir ini, dan untuk memperoleh suatu kesimpulan maka data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan mengamati mengenai kriteria hal-hal yang diperlukan dalam suatu penyajian. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis dengan mengunakan teknik deskriptif yang merupakan pembandingan antara teori dengan hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Tertib Administrasi Pada Kantor Kecmatan Pontianak Kota.