LAPORAN AKHIR

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR MANUAL DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA LOKET KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA KOTA PONTIANAK

Natalia Devi
E0061231066

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III Program Studi Administrasi Perkantoran

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR MANUAL DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA LOKET KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA KOTA PONTIANAK

Diajukan Oleh:

Natalia Devi
Nim : E0061231066

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 2 Juli 2026

Martinus, S.Sos., M.Si
NIP. 197212272006041002

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR MANUAL DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA LOKET KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA

Diajukan Oleh:

Natalia Devi
NIM. E0061231066

Telah Disidangkan:

Pada Tanggal, 22 Juli 2026

Pembimbing	Penguji
Martinus, S.Sos., M.Si	Drs. Sugino, M.Si
NIP. 197212272006041002	NIP. 196609041995121001

Pontianak, Juli 2026

Dekan

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Natalia Devi
NIM	: E0061231066
Tempat, Tanggal Lahir	: Jelemuk, 09 Desember 2002
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Perkantoran/D-III
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Tanjungpura

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak dengan judul "Analisis Penerapan Prosedur Manual Dalam Pengelolaan Pelayanan Administrasi Pada Loket Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak". Merupakan karya sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali tertera dalam rujukan laporan akhir ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebesar-besarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak, Juli 2026



MOTO HIDUP

Surat Rasul Paulus kepada jemaat di Filipi

Filipi 4:13

“Segala perkara dapat aku tanggung di dalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku”.

Bukan karena penulis mampu, tetapi Tuhan yang menguatkan. Setiap langkah, perjuangan, dan keberhasilan yang diraih adalah karena kasih karunia-Nya yang bekerja dalam hidupku.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kepada Bunda Maria yang telah menjadi perantara penyampaian doa kepada Putra-Mu Tuhan Yesus Kristus. Tempat pencurahan isi hati terbaik, tempat mengadu dan memohon pertolongan dalam menyelesaikan Laporan Akhir sehingga terselesaikan dengan baik.

Laporan Akhir dipersembahkan untuk:

1. Terimakasih kepada laki-laki renta yaitu bapak Bulit dan kepada Almarhumah Ibu tercinta Helena Dara terima kasih telah berjuang memberikan dukungan serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
2. Terimakasih kepada kakak Juanti, dan Mira, serta adik saya Regina dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril dan materiil dalam penyusunan Laporan Akhir ini semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan kesehatan dan kesuksesan.
3. Terima kasih kepada Arini, Nida, Nadia, Ririn dan Selpi serta teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, bantuan, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir ini. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.
4. Terakhir, penulis ucapkan terima kasih kepada sosok perempuan sederhana dengan impian dan harapan yang tinggi, yang telah berjuang tanpa henti yaitu kepada diri saya sendiri, Natalia Devi. Terimakasih telah bertahan sampai sejauh

ini, telah berjalan melewati berbagai rintangan dan tantangan. Banyak proses yang sudah dilewati, banyak lelah yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui oleh siapa pun. Terimakasih telah berani mengambil langkah kecil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan. Tetaplah belajar menerima dan bersyukur atas apa pun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk berusaha, berbahagialah di mana pun kamu berada. Rayakan apa pun pencapaian dirimu dan jadikan dirimu bersinar di mana pun kamu berada. Bangga pada diri sendiri karena tetap berani bermimpi dan membuktikan bahwa usaha tidak mengkhianati hasil. Selamat telah menyelesaikan satu fase kehidupan teruslah bertumbuh, teruslah percaya dan teruslah melangkah karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Di mana laporan penulis ajukan dalam bentuk buku sederhana. Adapun judul penulisan Laporan Akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR MANUAL DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA LOKET KANTOR KECAMATAN PONTIANAK KOTA KOTA PONTIANAK

Tujuan Penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil PKL, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih kepada bapak Martinus, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing Laporan Akhir. Ungkapan terimakasih dan apresiasi juga saya sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Martinus, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing Laporan Akhir.

4. Bapak Drs. Sugino, M.Si selaku dosen penguji sidang akhir.
5. Kepada seluruh dosen di lingkungan D3 FISIP UNTAN yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Anisah Nurbayani, S.STP selaku Camat Kantor Kecamatan Pontianak Kota yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan telah membantu memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
7. Kepada seluruh karyawan kantor Kecamatan Pontianak Kota khususnya bidang pelayanan yang telah memberikan dukungan dan ilmu dalam penyusunan Laporan Akhir.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu per satu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, Juli 2026
Penulis



Natalia Devi
NIM.E0061231066

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
PERNYATAAN KEASLIAN iv
MOTO HIDUP iv
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penulisan 1
1.2. Tujuan dan Manfaat 6
1.2.1. Tujuan Penulisan 6
1.2.2. Manfaat Penulisan 6
1.3. Tinjauan Pustaka 7
1.3.1. Administrasi 7
1.3.2. Pelayanan Publik 9
1.3.3. Kecamatan 11
1.3.4. Standar Operasional Prosedur (SOP) 13
1.3.5. Pengelolaan Pelayanan 15
1.4. Metode Penulisan 16
1.4.1. Alat Pengumpulan Data 16
1.4.2. Teknik Analisis Data 18
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTIK LAPANGAN 20
2.1. Sejarah Singkat Kantor 20
2.1.1. Tugas dan Fungsi 22
2.1.2. Visi Misi 23
2.2. Bidang 23
2.2.1. Tugas 26
2.2.2. Struktur Organisasi 30

BAB III PELAKSANAAN PKL 32
1.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan 32
3.2. Hasil Kegiatan Praktik Kerja Lapangan 35
3.2.1. Deskripsi Harian 36
1.2.2. Suasana Kerja 41
3.3. Analisis Data 42
BAB IV PENUTUP 57
4.1. Kesimpulan 57
1.2. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 61
BIODATA 63
LAMPIRAN 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kecamatan Pontianak Kota 20

Gambar 2.2 Peta Lokasi Kecamatan Pontianak Kota 21

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kecamatan Pontianak Kota 31

Gambar 3.1 Dokumentasi Perkenalan Mahasiswa ke Instansi 33

Gambar 3.2 Loket Kecamatan Pontianak Kota..... 41

Gambar 3.3 Prosedur Pengesahan Ahli Waris 43

Gambar 3.4 Prosedur Dispensasi Nikah 46

Gambar 3.5 Prosedur Perizinan Pembangunan 48

Gambar 3.6 Prosedur Pengesahan surat pernyataan Masuk Polri 49

Gambar 3.7 Persyaratan Usulan Pensiun dan Daftar Susunan Keluarga 51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data (ASN) Kecamatan Pontianak Kota 24

Tabel 2 Data Pegawai Non-ASN Kecamatan Pontianak Kota..... 26

Tabel 3 Pedoman Observasi 68

Tabel 4 Jurnal Harian 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan PKL 65
Lampiran 2 Surat Keterangan selesai PKL 66
Lampiran 3 Wawancara Singkat..... 67
Lampiran 4 Pedoman Wawancara 68
Lampiran 5 Jurnal Harian atau Log book 69
Lampiran 6 Dokumentasi Penyambutan Mahasiswa Magang 101
Lampiran 7 Dokumentasi Monitoring 101
Lampiran 8 Dokumentasi Lokasi PKL 102
Lampiran 9 Bidang Penempatan Penulis 102
Lampiran 10 Kotak Penyimpanan Arsip..... 103
Lampiran 11 Penyusunan Berkas Ahli Waris 103
Lampiran 12 Kegiatan Gotong Royong atau ASRI..... 104
Lampiran 13 Mengikuti Kegiatan Apel Pagi 104
Lampiran 14 Penyusunan Berkas Dispensasi Nikah 105
Lampiran 15 Penyusunan Kelengkapan Berkas Tes Polri 105
Lampiran 16 Pencatatan Ahli Waris Pada Buku Agenda 106
Lampiran 17 Menyusun Dokumen Arsip..... 106
Lampiran 18 Lembar Revisi Sidang Laporan Akhir.....107

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penulisan

Administrasi perkantoran memiliki hubungan yang erat dengan penerapan prosedur manual dalam pengelolaan administrasi pada suatu kantor. Administrasi perkantoran adalah upaya dalam mengatur dan mengawasi sistematis pekerjaan agar lebih teratur, efektif dan efisien. Administrasi perkantoran memiliki fungsi dalam mengatur seluruh kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan prosedur manual berfungsi mengatur langkah kerja yang dilakukan secara tertulis dan berurutan dalam melayani masyarakat di loket kantor. Proses manual dimulai dari penerimaan permohonan dan dilanjutkan dengan penginputan data, verifikasi dokumen, pemeriksaan kelengkapan dokumen serta penyerahan dokumen kepada masyarakat yang bertujuan agar pegawai dapat bekerja sesuai peraturan yang berlaku dengan memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh selama proses pengelolaan dokumen administrasi.

Pelayanan memiliki salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang kependudukan. Pelayanan loket kantor kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terbuka dan adil dengan memberikan salam, sapa, senyum kepada masyarakat. Pelayanan administrasi pada suatu instansi atau kantor salah satunya adalah segala bentuk proses yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen, pembaruan dokumen kependudukan, pencatatan dan pengarsipan.

Pelayanan administrasi kecamatan juga mencakup proses penerimaan permohonan pengajuan dari masyarakat dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas, pengelolaan hingga membuat penerbitan dokumen resmi yang dibutuhkan seperti pengajuan dispensasi nikah dan surat domisili untuk pendirian sebuah usaha. Dalam pelayanan petugas diharapkan harus teliti dan paham serta mampu menjalankan tugasnya secara profesional dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan sifat yang ramah, sopan, menghargai serta mampu mengontrol emosi ketika masyarakat datang dalam keadaan emosi ketika berkasnya belum bisa diproses karena persyaratannya masih belum lengkap. Selain itu petugas diharap memiliki ketelitian dan ketepatan dalam memeriksa berkas untuk meminimalisir kesalahan yang dapat menghambat proses pelayanan. Dengan itu petugas juga diharapkan memiliki kemampuan bekerja secara cepat, teliti, dan mampu memberikan informasi yang jelas agar masyarakat mudah dan paham terkait prosedur, persyaratan, serta alur pelayanan.

Prosedur manual adalah salah satu tata cara atau langkah pelayanan dalam mengelola administrasi yang dilakukan tanpa menggunakan sistem digital, melainkan mengandalkan tenaga manusia, dokumen fisik dan pencatatan dalam setiap prosesnya dilakukan secara manual atau konvensional. Penerapan prosedur manual biasanya dimulai dari pengecekan persyaratan dan dimulai ketika masyarakat datang ke loket pelayanan untuk pengajuan dokumen permohonan, mengecek kelengkapan berkas menggunakan blanko, proses tanda tangan langsung kepada pejabat yang berwenang, pencatatan registrasi dan penyerahan berkas kepada masyarakat serta petugas mengambil salinan atau photocopy untuk arsip

kantor. Oleh karena itu, prosedur manual biasanya membutuhkan pengelolaan yang baik agar pelayanan tetap berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kantor Kecamatan Pontianak Kota adalah salah satu kantor yang menerapkan prosedur manual dalam pengelolaan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu instansi pemerintahan (Alhadi & Syaprianto, 2024). Pengelolaan pelayanan administrasi biasanya disebut sebagai proses dalam menjalankan dan mengawasi berbagai kegiatan administrasi agar pelayanan kepada masyarakat dapat diproses ke tahap selanjutnya. Dengan tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan adil. Penerapan prosedur yang dilakukan pada loket pelayanan administrasi kantor Kecamatan Pontianak Kota adalah sistem manual. Prosedur yang dilakukan secara manual seperti menerima permohonan pelayanan pembaruan Kartu Keluarga (KK), pengesahan surat pernyataan tidak terikat oleh ikatan dinas untuk pendaftaran Polri, pengesahan surat keterangan ahli waris, legalisasi surat keterangan ahli waris, pengajuan permohonan dispensasi nikah, pengambilan pembaruan Kartu Keluarga (KK), mengantar surat untuk proses dan ditandatangani oleh Camat, pencatatan serta pengarsipan dokumen lainnya. Pada penerapan prosedur pelayanan masyarakat mengharapkan layanan yang cepat dan tepat untuk menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Rahmawati & Mahyu, 2021). Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas

pelayanan juga dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, keramahan petugas, kepastian waktu penyelesaian, kemudahan dalam memenuhi persyaratan administrasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar kepada masyarakat. Apabila seluruh aspek tersebut dapat diterapkan secara konsisten, maka pelayanan yang diberikan akan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Pontianak Kota, proses pengelolaan pelayanan administrasi pada loket Kantor Kecamatan Pontianak Kota seperti proses pengarsipan dokumen serta proses disposisi masih menggunakan arsip fisik. Selain itu, dalam penerapan prosedur layanan di loket penulis menemukan beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Yaitu keterlambatan dalam pelayanan, khususnya dalam proses perubahan dan cetak ulang atau update Kartu Keluarga (KK) seringkali terjadi karena kendala oleh teknis yang sering mengalami gangguan. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan sering kali terjadi kesalahpahaman terkait jenis layanan yang harus dilakukan oleh Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), misalnya ketika masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran dan pindah alamat antar Kecamatan seharusnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Selain itu, ada beberapa masyarakat yang tidak melengkapi dokumen dokumen asli dan fotokopi yang kemudian menghambat dalam proses tanda tangan. Kemudian ada beberapa masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang diperlukan untuk perubahan status perkawinan, nama, pendidikan, pekerjaan dan data

kependudukan lainnya dalam Kartu Keluarga sehingga hal tersebut menghambat proses pengajuan perubahan atau dipending. Tidak hanya itu, ada juga beberapa masyarakat belum melakukan Rekam KTP-EL atau KTP Elektronik padahal sudah cukup umur, lalu terdapat pula ketua RT ataupun tetangga yang diberi amanah atau kuasa untuk membantu warga untuk melakukan perubahan elemen data kependudukan pada Kartu Keluarga (KK) tapi bukan anggota keluarga atau tidak ada nama pada Kartu Keluarga (KK) seharusnya menggunakan surat kuasa tapi yang diberi kuasa tidak mau melengkapi persyaratan tersebut karena merasa surat tersebut tidak diperlukan dan mereka hanya disuruh. Hal tersebut kemudian memicu keluhan, protes, hingga terjadinya kesalahpahaman masyarakat terhadap petugas layanan.

Dari sudut pandang masyarakat, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena proses pelayanan dinilai cepat dan tidak terlalu berbelit-belit. Masyarakat merasa puas apabila persyaratan yang diperlukan dijelaskan dengan jelas dan waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Selain itu, keramahan dan kesopanan petugas juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, karena sikap yang baik membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai saat menerima pelayanan.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “analisis penerapan prosedur manual dalam pengelolaan pelayanan administrasi pada loket kantor kecamatan pontianak kota”. Agar memberikan gambaran dunia kerja kepada penulis mengenai penerapan prosedur dalam pengelolaan pelayanan administrasi

dan menerapkan ilmu yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan ke dunia kerja yang nyata untuk mengasah etika bekerja dan kemampuan analisis penulis terhadap prosedur pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Pontianak Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Adapun Tujuan dari Penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut

1) Mendeskripsikan penerapan prosedur manual di Kantor Kecamatan Pontianak Kota

1.2.2 Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat Penulisan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1) Bagi Penulis

Pengamatan ini diharapkan memberikan gambaran dunia kerja kepada penulis mengenai penerapan prosedur dalam pengelolaan pelayanan administrasi dan menerapkan ilmu yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ke dunia kerja yang nyata untuk mengasah etika bekerja dan kemampuan analisis penulis terhadap prosedur pelayanan administrasi pada kantor Kecamatan Pontianak Kota.

2) Bagi Kantor Kecamatan Pontianak Kota

Pengamatan ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan dan pembelajaran mengenai penerapan prosedur manual dalam pengelolaan pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

3) Bagi Pembaca

Melalui pengamatan ini, pembaca diharapkan mengetahui bagaimana penerapan

prosedur manual dalam pengelolaan pelayanan administrasi pada loket kantor Kecamatan Pontianak Kota. Pengamatan ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tahapan pelayanan pengelolaan administrasi pada loket Kecamatan Pontianak Kota.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1. Administrasi

Administrasi adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target atau tujuan organisasi. Dalam arti sempit administrasi adalah segala sesuatu bentuk kegiatan tata usaha yang meliputi kegiatan-kegiatan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan (Bailah, 2021). Administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan dan penyimpanan dokumen, tetapi juga berperan sebagai sistem yang mendukung kelancaran operasional organisasi melalui pengelolaan informasi yang tertib, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan administrasi yang baik, proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat karena didukung oleh data dan dokumen yang tersusun dengan baik.

Pengelolaan pelayanan administrasi adalah proses mengatur, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efisien dan efektif. Pengelolaan adalah proses mengatur, mengendalikan, mengurus kegiatan-kegiatan agar sumber daya yang telah ditetapkan tercapai. Menurut pendapat (Rizal, Fajar, & Dini, 2023), pengelolaan merupakan ilmu

manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pelayanan administrasi mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Pengelolaan yang baik juga menuntut adanya koordinasi antarpetugas, pemanfaatan sarana dan prasarana secara optimal, serta penerapan prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen maupun berbagai bentuk layanan pemerintahan. Pelayanan administrasi yang berkualitas ditandai dengan proses yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, setiap instansi perlu menerapkan standar pelayanan yang jelas agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan.

Melalui loket petugas memastikan bahwa pengelolaan administrasi atau dokumen harus melalui tahap penerimaan, pemeriksaan, pengelolaan, dan penyelesaian. Pada tahap penerimaan, petugas menerima berkas atau dokumen dari masyarakat dan melakukan pencatatan sebagai bukti administrasi. Selanjutnya, tahap pemeriksaan dilakukan untuk memastikan kelengkapan serta kesesuaian dokumen dengan persyaratan yang berlaku. Setelah dinyatakan lengkap, dokumen diproses pada tahap pengelolaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

hingga menghasilkan produk layanan administrasi. Tahap terakhir adalah penyelesaian, yaitu penyerahan dokumen kepada masyarakat disertai dengan pencatatan hasil pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi. Rangkaian proses bertujuan untuk menjamin bahwa setiap pelayanan diberikan secara tertib, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.3.2. Pelayanan Publik

Pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Herta & Dina, 2025). Berdasarkan Pasal 1 ayat 1, 2 dan 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a) Pasal 1 ayat 1

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

b) Pasal 1 ayat 2

Pelayanan publik yang selanjutnya disebut 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.

c) Pasal 1 ayat 6

Masyarakat adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bentuk pelayanan publik di kantor camat adalah layanan administrasi, rekomendasi informasi dan fasilitas kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di sebutkan maksud dan tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan publik;
2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah memiliki peran dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduk sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan

publik merupakan salah satu aspek paling penting dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat (Herta & Dina, 2025). Kantor camat sebagai instansi pemerintah tingkat kecamatan memiliki peran penting memberikan pelayanan dan berbagai fasilitas kepada masyarakat secara langsung. Dengan terus berkembangnya zaman, masyarakat menuntut kecepatan pelayanan publik dalam implementasi sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan dapat dikatakan sebagai kegiatan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. (Media, 2024). Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk mengatur segala kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan layanan dasar yang bermutu dan merata (Zelda & Muhamad, 2024).

1.3.3. Kecamatan

Kecamatan Pontianak Kota sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh camat yang berkedudukan di bawah wali kota. Tugas kecamatan adalah membantu wali kota melaksanakan urusan pemerintahan kecamatan untuk melayani masyarakat kelurahan. Wali kota sebagai kepala daerah memiliki kewenangan membina, mengawasi dan memberikan wewenang kepada kecamatan. Kecamatan bertugas melaksanakan dan memberikan program pemerintah daerah kepada masyarakat. Salah satu program yang diberikan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membantu pengurusan dokumen. Bentuk pelayanan yang

ada di kecamatan adalah bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan administrasi, informasi, koordinasi pemerintahan, pelayanan menindaklanjuti pengaduan, saran, maupun aspirasi masyarakat, kecamatan juga berperan sebagai perangkat daerah yang menjadi penghubung pemerintah kabupaten atau kota dengan desa atau kelurahan.

Dalam menjalankan tugas, kecamatan memiliki fungsi strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik. Camat bertanggung jawab mengoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan di wilayah kerjanya agar berjalan sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah. Oleh karena itu, kecamatan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena berhubungan langsung dengan berbagai kebutuhan administrasi dan kepentingan publik. Pelayanan administrasi yang diberikan di kecamatan meliputi berbagai jenis layanan, seperti penerbitan surat pengantar, legalisasi dokumen, rekomendasi administrasi, serta pelayanan lain sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh kecamatan. Dalam memberikan pelayanan tersebut, aparatur kecamatan dituntut untuk bekerja secara profesional, transparan, responsif, dan akuntabel agar masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kecamatan juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarbidang, serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran proses pelayanan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kecamatan Pontianak Kota tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga berupaya membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, penerimaan aspirasi, serta penanganan pengaduan secara tepat. Dengan demikian, keberadaan kecamatan diharapkan mampu menjadi penyelenggara pelayanan publik yang profesional, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

1.3.4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan di kantor kecamatan adalah manual tujuannya adalah untuk memudahkan pegawai dalam memberi panduan tertulis. Tujuan utama adalah memudahkan masyarakat yang tidak mengerti dalam penggunaan elektronik. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan tertulis yang bertujuan untuk merinci langkah-langkah prosedur yang harus diikuti pegawai dalam menjalankan tugas. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah untuk mengurangi kesalahan dan memastikan langkah yang diambil sesuai standar yang ditetapkan (Fadila & Suryana, 2024). Selain sebagai pedoman kerja, SOP juga berfungsi untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pelayanan sehingga setiap pegawai memberikan pelayanan dengan prosedur yang sama. Dengan adanya SOP, pelaksanaan tugas menjadi lebih terarah, efektif, dan efisien karena setiap tahapan pekerjaan telah ditetapkan secara jelas. SOP juga berperan sebagai alat pengendalian dan evaluasi kinerja pegawai, sehingga apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan, dapat segera diketahui dan dilakukan perbaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penerapan standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, biaya, serta produk pelayanan yang akan diterima. Dengan demikian, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang transparan, adil, dan tidak diskriminatif, sedangkan penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Kualitas merupakan faktor kunci yang mempengaruhi perilaku masyarakat (Ralina, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan ketepatan waktu, keramahan petugas, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta kemampuan petugas dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Oleh karena itu, penerapan SOP yang konsisten menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.3.5. Pengelolaan Pelayanan

Pengelolaan pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan agar berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pelayanan menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut pendapat (Alhadi & Syaprianto, 2024) pengelolaan pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara pelayanan dalam mengatur seluruh proses pelayanan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengelolaan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Di kantor kecamatan, pengelolaan pelayanan meliputi penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas pegawai, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, pengelolaan administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Selain itu, evaluasi secara berkala dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan di kantor kecamatan juga harus mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan, kepastian waktu penyelesaian, keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan perlakuan yang adil kepada setiap masyarakat. Dengan pengelolaan yang baik, pelayanan administrasi dapat

berlangsung lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan adalah cara atau langkah-langkah yang digunakan penulis dalam menyusun data menjadi sebuah informasi agar mudah dipahami. Pada pengamatan ini penulis menggunakan metode kualitatif secara deskriptif dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan prosedur manual menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bertujuan untuk memperoleh gambaran penerapan prosedur pengelolaan pelayanan administrasi pada loket kantor kecamatan. Metode pengamatan kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan secara sistematis mengenai fakta-fakta tentang keadaan dalam kantor melalui pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pengamatan ini juga bertujuan agar masyarakat bisa memahami dan belajar tentang prosedur pengelolaan pelayanan administrasi yang digunakan pada loket Kantor Kecamatan Pontianak Kota dan pegawai juga bisa mengambil langkah untuk mengurangi ketidakpuasan pelayanan kepada masyarakat.

1.4.1 Alat Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam pengamatan yang bertujuan memperoleh data. Tanpa teknik pengumpulan data yang tepat, penulis akan mengalami kesulitan memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.

1) Observasi

Obervasi adalah metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data yang dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung objek, kegiatan, dan proses untuk memperoleh informasi serta data yang di perlukan. Dengan tujuan mengetahui kondisi nyata melalui pengamatan terhadap perilaku, aktivitas, serta situasi di lapangan. Menurut pendapat (Sri, 2024) Observasi merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data agar dapat tercapai suatu tujuan yang diharapkan guna memperoleh informasi sebanyak-banyaknya yang akan membantu kegiatan tersebut agar berjalan sesuai dengan perencanaan, sehingga hasil observasi menjadi dasar penyusunan program kerja.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan data ataupun informasi yang dilakukan oleh pewawancara yang bertujuan untuk mendapatkan data, informasi, keterangan dan petunjuk secara langsung dari narasumber. Menurut pendapat (A. R., Nur, Karmawan, & Setiawan, 2024) wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai pewawancara dan pihak lainnya berperan sebagai narasumber dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyimpan dan mencatat data atau informasi dalam bentuk foto, tulisan maupun dokumen yang dapat dijadikan bukti dari sumber informasi. Menurut pendapat (Ahmad, 2025)

metode dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan. Pada pengamatan ini metode dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan hasil pengamatan atau observasi.

2. Alat pengumpulan data

1). Pedoman Observasi

Alat yang digunakan penulis untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi berupa alat tulis untuk mencatat hasil-hasil pengamatan.

2). Pedoman Wawancara

Metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi berupa wawancara singkat di sela-sela waktu luang untuk menanyakan informasi yang diperlukan.

3). Pedoman Dokumentasi

Untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi penulis menggunakan *smartphone* atau *handphone* untuk mendokumentasikan data berupa foto atau gambar.

1.4.2. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun data laporan secara rinci melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data sesuai kategori sehingga mudah dipahami. Teknik analisa data adalah metode untuk mengolah data menjadi sebuah informasi sehingga mudah dipahami dan bermanfaat untuk menemukan solusi dari berbagai permasalahan. Dalam pengamatan ini, penulis menggunakan data analisis secara

kualitatif dengan cara mendeskripsikan dan mendokumentasikan data-data yang diperlukan untuk memenuhi kelengkapan data laporan akhir hasil praktik kerja lapangan serta mengamati secara langsung mengenai prosedur pengelolaan pelayanan administrasi pada loket kantor Kecamatan Pontianak Kota.