

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG**  
**“PENGEMBANGAN POTENSI KINERJA STAFF DALAM MEMBERIKAN**  
**PELAYANAN PADA MASYARAKAT UMUM”**

**KANTOR PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**

**KECAMATAN KESAMBEN**



**Disusun oleh :**

**SANTI DHARMA MAULIDYA**

**1861155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**STIE PGRI DEWANTARA**

**JOMBANG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN KULIAH KERJA KERJA MAGANG (KKM)**  
**“PENGEMBANGAN POTENSI KINERJA STAFF DALAM MEMBERIKAN**  
**PELAYANAN PADA MASYARAKAT UMUM”**  
**KANTOR PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**  
**KECAMATAN KESAMBEN**



Oleh :

**SANTI DHARMA MAULIDYA (1861155)**

Mengetahui/Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

(Erminati Pancaningrum S.T., MSM)

NIDN. 0716097202

Mengetahui/Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Abd. Qodir S.H)

NIP. 196510101992031016

08 Desember 2021

Koordinator

(Santi Dharma Maulidya)

NIM. 1861155

Mengetahui/Menyetujui  
Ka Prodi Manajemen

(Erminati Pancaningrum S.T., MSM)

NIDN. 0716097202

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran tuhan yang Maha Esa karena dengan rahmat dan petunjuk-Nya dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Magang ini yang berjudul “Pengembangan Potensi Kinerja Staff Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat”.

Laporan ini disusun berdasarkan materi-materi yang telah diperoleh dan berorientasi pada tema yang akan dibahas. Dengan adanya penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang pokok-pokok materi yang telah dipelajari guna meraih prestasi belajar yang maksimal.

Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada kampus STIE PGRI Dewantara Jombang khususnya dari program studi Manajemen konsentrasi Sumberdaya Manusia (SDM). Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan KKM yang dilakukan selama 35 Hari di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben.

Penyelesaian laporan ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Erminati Pancaningrum S.T., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang serta selaku Dosen Pembimbing lapangan.
3. Eka Yulianto S.STP selaku Kepala Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben.
4. Abd. Qodir, SH selaku Pendamping Lapangan.
5. Seluruh Staff Karyawan Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben.

Dengan menyadari laporan ini masih ada kekurangan. Untuk itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun baik dari mahasiswa maupun para praktisi pendidik agar kedepannya bisa lebih sempurna dalam menyusun laporan.

Jombang, 08 Desember 2021

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan .....	1
1.3 Manfaat.....	2
1.3.1 Bagi Mahasiswa .....	2
1.3.2 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang .....	2
1.3.3 Bagi Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben .....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....	5
2.1 Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben.....	5
2.1.1 Sejarah .....	5
2.1.2 Kegiatan Umum .....	5
2.1.3 Visi dan Misi.....	5
2.1.3 Susunan Organisasi .....	6
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	8
3.1 Pelaksanaan Magang .....	8

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	8
3.3 Landasan Teori.....	8
3.4 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	11
BAB IV PENUTUP .....	13
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Saran.....	13
DAFTAR PUSTAKA .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Jadwal Kegiatan Kerja Magang.....	3
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Denah Lokasi Tempat Magang.....	3
Gambar 2.1.3 Struktur Organisasi.....	7

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang.....	A-1
Lampiran 2. Form Aktivitas Harian Mahasiswa ( <i>Logbook</i> ).....	B-1
Lampiran 3. Dokumentasi.....	C-1



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih : 2015).

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Pelaksanaan administrasi yang baik, adanya pengelompokan masalah atau pekerjaan, baik disesuaikan dengan waktu, jenis pekerjaan atau jenis masalah akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang memuaskan. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben ini terdapat beberapa kendala, salah satunya yaitu pegawai dibidang pelayanan administrasi umum mengalami kewalahan dalam hal memberikan pelayanannya karena setiap hari banyak masyarakat yang mengurus berkas seperti pembaruan untuk Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), Dan Lain-lain. Pegawai dibidang pelayanan administrasi umum sangat terbatas sehingga sering kali kebingungan dalam memberikan pelayanan sedangkan warga masyarakat yang mengurus berkas tidak memahami kondisi pegawai yang sangat terbatas. Selain minimnya jumlah pegawai pada bidang pelayanan administrasi umum kinerja pegawai juga kurang berpotensi dalam hal memberikan pelayanan dengan baik, perihal menjelaskan kebingungan masyarakat dalam mengurus berkas dan para pegawai dibidang pelayanan sering kali menjelaskan dengan nada yang sangat tinggi.

### **1.2 Tujuan Pelaksanaan**

Tujuan pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang ini adalah :

1. Untuk mendekatkan mahasiswa dalam dunia kerja yang semestinya

2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja yang bergerak di bidang pelayanan.
3. Menambah pengalaman dalam pemberkasan untuk mengurus keperluan umum seperti mengurus surat pindah, skck, waris dan lain-lain.

### **1.3 Manfaat**

Manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan Kuliah Kerja Magang bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain :

#### **1.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a) Mengkenalkan mahasiswa pada dunia kerja yang nyata (real)
- b) Memperoleh kemampuan praktik di lapangan, sehingga mahasiswa benar-benar paham bagaimana kondisi kerja yang sebenarnya
- c) Mengetahui perbandingan antara teori yang diperoleh pada bangku perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan
- d) Diharapkan dapat memberikan masukan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia pemerintahan
- e) Diharapkan dapat memberikan suatu pengalaman bagi mahasiswa yang bersifat praktis, sehingga dapat mengantarkan mahasiswa untuk siap menghadapi dunia kerja setelah lulus bangku kuliah.

#### **1.3.2 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang**

- a) Mempercepat peningkatan kerjasama antara STIE PGRI Dewantara dengan dunia pemerintahan
- b) Memberi masukan pada penyempurnaan kurikulum program studi/jurusan dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja
- c) Memperoleh masukan yang berupa berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pendidikan

#### **1.3.3 Bagi Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben**

- a) Berperan sebagai sarana untuk menjembatani antara pemerintah kantor kecamatan dengan pihak STIE PGRI Dewantara untuk membina hubungan kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun keorganisasian

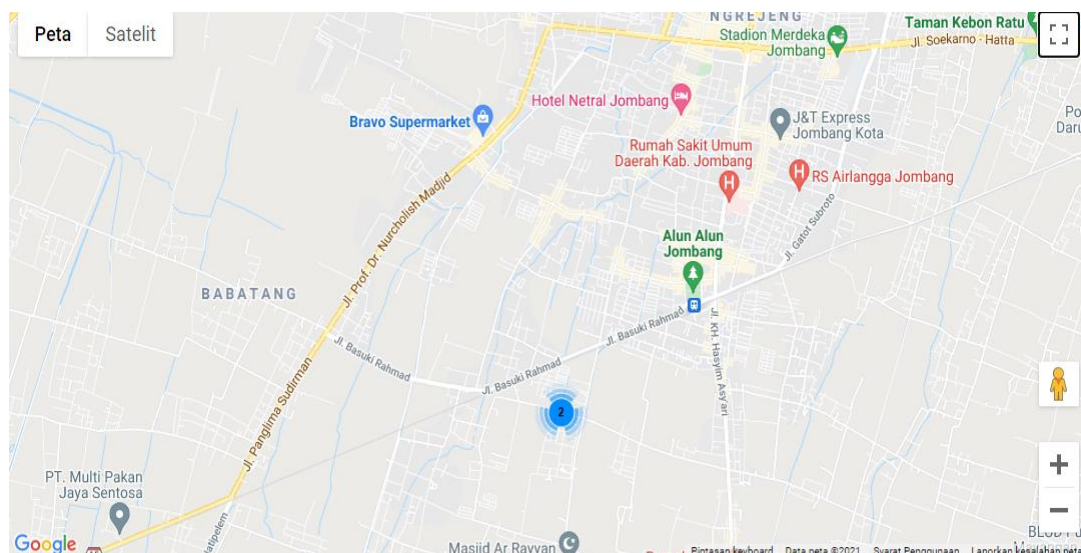
- b) Kantor pemerintahan bertindak sebagai lembaga pendidik dalam proses pembentukan jiwa kerja mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum
- c) Memperoleh gambaran kondisi pemerintahan dan masyarakat umum
- d) Memperoleh jalinan kemitraan dengan STIE PGRI Dewantara

#### 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di :

Nama Tempat KKM : Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben

Alamat : Jl. Raya Kesamben No. 47 Ds. Kesamben, Kec. Kesamben Kab. Jombang Jawa Timur 61484.



**Gambar 1.4 Denah Lokasi Magang**

#### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini berlangsung selama 35 Hari di KANTOR PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG KECAMATAN KESAMBEN rentang waktu tanggal 18 Oktober sampai 03 Desember 2021.

No	Kegiatan	Oktober		November				Desember
		I	II	I	II	III	IV	I
1	Pengenalan Lingkungan							

2	Pelaksanaan KKM							
3	Pengumpulan Data							
4	Menyusun Laporan							

**Tabel 1.5 Kegiatan magang.**

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben**

##### **2.1.1 Sejarah**

Awal mulanya mengenai sejarah detailnya Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben tidak dideskripsikan secara keseluruhan. Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben merupakan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang dibentuk sesuai kebutuhan dari pemerintah pusat. Mengenai aturan dasar hukum Kantor Kecamatan Kabupaten Jombang sebagaimana telah tertera pada peraturan. Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben merupakan kawasan penyangga pengembangan (aglomerasi) kota Jombang ke arah utara , dengan pusat pemerintahan terletak di Jl. Raya Kesamben No. 47 Ds. Kesamben, Kec. Kesamben Kab. Jombang Jawa Timur 61484.. Kantor Dinas Pemerintah Kecamatan Kesamben terbagi dalam 14 Desa yaitu Wuluh, Watu Dakon, Pojok Rejo, Pojok Kulon, Podoroto, Kesamben, Kedung Mlati, Kedung Betik, Jombok, Jombatan, Jati Duwur, Gumulan, Carang Rejo, dan Blimbing.

##### **2.1.2 Kegiatan Umum**

Dengan adanya kegiatan kantor pemerintahan daerah pastinya akan memiliki alur yang nantinya akan memberikan perkembangan bagi wilayah dan juga meningkatkan sumber daya manusianya. Agar disetiap periode akan mengalami perkembangan yang maksimal dalam meningkatkan perputaran perekonomian di setiap desa dan memberikan tujuan yang baik dalam jangka panjang bagi wilayah tersebut.

##### **2.1.3 Visi dan Misi**

Visi Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben “Menciptakan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Pemerintah, Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Bersama Mewujudkan Jombang yang Berkarakter dan Berdaya Saing”

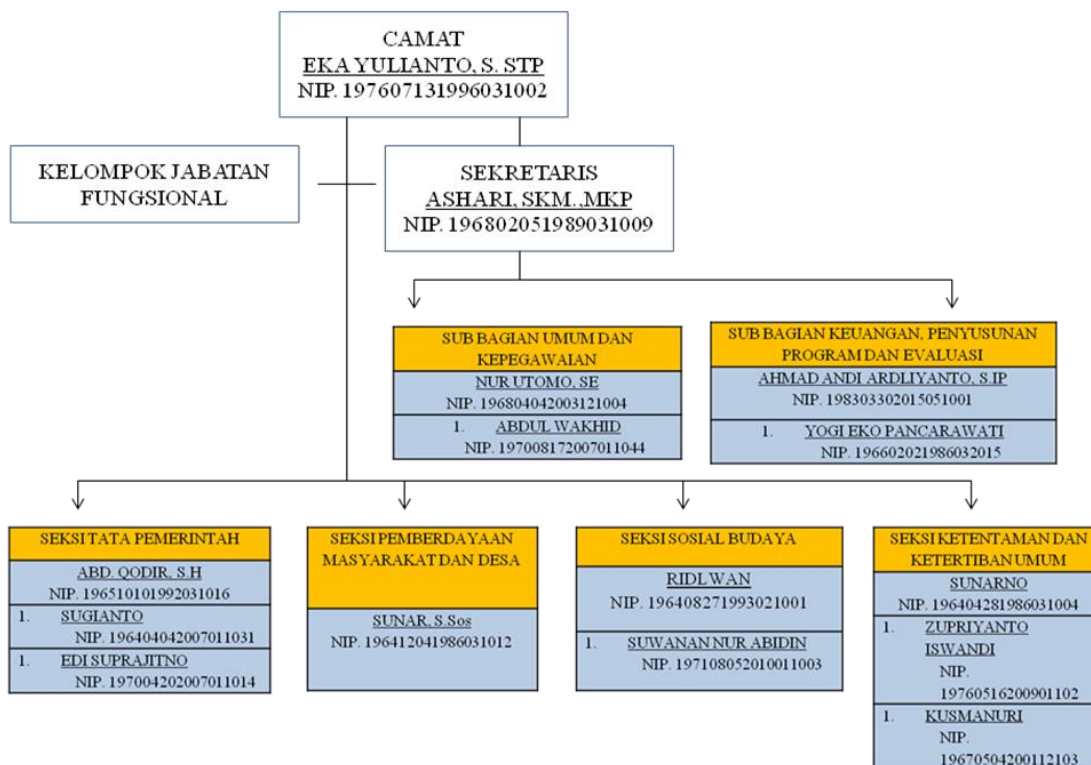
Misi Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben:

1. Meningkatkan Kedudukan, Peran dan Fungsi Kecamatan dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintah dan Pelayanan Publik.
2. Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Apatur yang Memiliki Kemampuan IPTEK dan IMTQ yang Tangguh.
3. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat dalam Proses Perencanaan Pembangunan di Tingkat Kecamatan.
4. Meningkatkan Pembangunan Sesuai dengan Potensi dan Tipologi Kawasan Kecamatan.
5. Mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum dalam Masyarakat Sebagai Bentuk Penguatan Modal Sosial.
6. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Masyarakat Melalui Pengembangan Seni Budaya dan Organisasi Kemasyarakatan.
7. Meningkatkan Kualitas Penyajian Informasi Kepada Masyarakat Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan.

### **2.1.3 Susunan Organisasi**

Secara garis besar, struktur organisasi merupakan suatu tingkatan atau susunan yang berisi pembagian tugas dan peran perorangan berdasarkan jabatannya di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben. Umumnya, struktur disusun dalam bentuk bagan atau garis hierarki dan berisi deskripsi dari tiap komponen perusahaan. Dengan dibentuknya struktur kecamatan, setiap Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkup organisasi memiliki peran dan fungsinya masing-masing. Tujuan utamanya adalah supaya para pegawai kecamatan lebih mudah dalam hal pembagian tugas dan tanggung jawab tiap individu dalam menjalankan tugasnya.

Struktur organisasi membantu untuk menempatkan individu-individu yang berpotensi dan memiliki kompeten sesuai dengan bidang serta keahliannya. Umumnya memiliki struktur organisasi yang tertata dan jelas, artinya sesuai dengan fungsinya. Dengan begitu, roda dalam kegiatan berjalan dengan baik dan berpotensi untuk berkembang serta mencapai visi atau tujuan pemerintah kecamatan.



Sumber : <https://simkecamatan.afindo-inf.com/camat/Profil/Struktur/MDAwMDg=>

**Gambar 2.1.3 Stuktur pegawai**

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Magang**

Waktu Pelaksanaan Magang : 18 Oktober s/d 03 Desember 2021

Hari Magang : Senin-Jum'at

Waktu Kerja : 07.00-13.00

Bidang : Pelayanan Administrasi Umum

#### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Masalah yang terjadi pada bagian pelayanan adalah kinerja staff karyawan yang kurang memadai dikarenakan banyaknya masyarakat umum mengurus berkas yang bersangkutan dengan pemerintahan. Dibagian pelayanan sering mengalami keteteran dalam memberikan pelayanan berkas, terkadang terjadi keterselipan berkas masyarakat dikarenakan terlalu banyak masyarakat yang mengurus berkas. Kepala tata pemerintah sangat merasakan kebingungan dalam menangani jumlah masyarakat yang datang mengurus berkas, padahal sudah dibatasi untuk jumlah pengunjung tetapi tatap saja masih banyak masyarakat yang sulit untuk diatur. Factor yang menjadi kendala adalah minimnya jumlah pegawai serta minimnya kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, terkadang masyarakat merasa diperlakukan tidak adil.

#### **3.3 Landasan Teori**

Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan dikabupaten/kota. Penghapusan kecamatan adalah pencabutan status sebagai kecamatan di wilayah kabupaten/kota. Penggabungan kecamatan adalah penyatuan kecamatan yang dihapus kepada kecamatan lain. Disamping itu Kecamatan adalah sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum. Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, terutama setelah diberlakukannya Undang-undang Otonomi Daerah, maka Kepala Daerah perlu dibantu oleh perangkat daerah yang dapat menyelenggarakan seluruh urusan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu untuk membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan



pemerintahan daerah maka bupati sesuai dengan wewenangnya melimpahkan sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintah kepada Camat sebagai perangkat daerah yang memimpin wilayah Kecamatan (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah).

Pelayanan administrasi umum adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Mendirikan Bangunan (IMB), Paspors, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya (Ratminto dan Septi Winarsih Atik : 2015).

Standar Pelayanan Publik Setiap perusahaan penyelenggara pelayanan publik harus sudah memiliki standar pelayanan yang sudah memenuhi syarat guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
- d. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
- e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a) Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e) Biaya/tariff

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- i) Pengawasan internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- k) Jumlah pelaksana  
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

### **3.4 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

#### **3.4.1 Solusi atau Cara Penyelesaian Kendala**

Dari hasil pengamatan penulis di tempat magang. Pemecahan masalah/solusi yaitu sebaiknya memberlakukan ketentuan yang sudah ditentukan oleh kantor kecamatan sesuai dengan visi misinya, para pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat umum sehingga masyarakat akan merasakan bagaimana diperlakukan dengan adil serta meminta bantuan pegawai dibidang lain yang tidak ada tanggungjawab kerja diharapkan mampu membantu dibidang pelayanan agar tidak kewalahan dalam melayani masyarakat untuk meminimalkan kinerja karyawan. Agar bisa meningkatkan kinerja dan tidak menghambat operasional dalam memberikan pelayanan oleh karena itu bisa mempengaruhi puas atau tidak puas dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan, terutama Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Terdapat penjelasan mengenai Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, masyarakat diperbolehkan menulis pesan dan saran untuk kompetensi

petugas dalam pemberian pelayanan yang baik agar para masyarakat merasa nyaman.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

- A. Standar Pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan pemerintah tentang standar pelayanan, dan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan telah diterapkan dengan baik.
- B. Kendala-kendala yang ada dalam penerapan standar pelayanan, adalah sebagai berikut:
  - 1. Kurangnya petugas pemberi pelayanan, sehingga pelayanan pada Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben
  - 2. Kurangnya sosialisai pada masyarakat mengenai biaya pelayanan yang sudah mendapat kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungut biaya sedikitpun.

#### **4.2 Saran**

Saran yang diberikan penulis untuk Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang Kecamatan Kesamben adalah :

- A. Agar menambah karyawan pada bagian depan pelayanan umum dan mengatur penataan dokumen dengan baik agar lebih efisien, supaya dapat memberikan pelayanan dengan maksimal dan para tamu tidak menunggu terlalu lama pada saat keadaan sedang ramai dan bisa memberikan pelayanan dengan efisien.
- B. Mensosialisasikan kepada masyarakat adanya kebijakan dari pemerintah yang tanpa dipungut biaya sedikitpun kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Atik Septi Winarsih & Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan* . Cetakan Ke-8. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.

Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad : Jakarta.

<http://scholar.unand.ac.id/19195/1/BAB%201.pdf>

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Magang



**PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**  
**KECAMATAN KESAMBEN**

**SURAT KETERANGAN KULIAH KERJA MAGANG**

Nomor : 800/1016/415.69/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Camat Kesamben Kabupaten Jombang menerangkan bahwa :

NAMA : SANTI DHARMA MAULIDYA  
NIM : 1861155  
UNIVERSITAS : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
PRODI : MANAJEMEN SDM

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang di Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang terhitung mulai tanggal 18 Oktober s/d 03 Desember 2021. Dengan mendapat predikat :

**“SANGAT BAIK”**

(Daftar materi pelatihan dan nilai tertera dibalik halaman ini)









Kesamben, 09 Desember 2021



Lampiran 2. Form Aktivitas Harian Mahasiswa (Logbook)











**FORMULIR KEGIATAN HARIAN / LOGBOOK**

Nama : SANTI DHARMA MAULIDYA  
 Nim : 1861155  
 Prodi : Manajemen SDM  
 Tempat KKM : Kantor Kecamatan Kesamben  
 Bagian/Bidang : Pelayanan Masyarakat

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	18/10/2021	Pengenalan Lingkungan	
	19/10/2021	Pengenalan staff kecamatan serta membantu pelayanan	
	21/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	22/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	25/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
II	26/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	28/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	29/10/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	1/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	2/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	3/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	4/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
III	5/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	8/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	9/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	10/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
	11/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	⌘
IV	12/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang</li> </ul>	⌘

		membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	15/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	16/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	17/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	18/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
V	19/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	22/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	23/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
	24/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	
VI	25/11/2021	- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL - Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat	

	26/11/2021	Kerja Bakti	
	29/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	Q
	30/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	Q
	1/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	Q
	2/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu melayani masyarakat pembuatan KK,KTP,SKCK,DLL</li> <li>- Melayani masyarakat yang membutuhkan Tanda Tangan Bapak Camat untuk kepentingan masyarakat</li> </ul>	Q
VII	3/12/2021	Pamit Undur diri Serta Tumpengan untuk mengakhiri Magang	Q



Lampiran 3. Dokumentasi



