

**KEBIJAKAN CAMAT DALAM PELAYANAN E-KTP PADA MASA NEW
NORMAL**

LAPORAN KKL

OLEH :

AHMAD KEVIN NASUTION

17.852.0025



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

MEDAN

2020

**KEBIJAKAN CAMAT DALAM PELAYANAN E-KTP PADA MASA NEW
NORMAL**

LAPORAN KKL

OLEH :

AHMAD KEVIN NASUTION

17.852.0025



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan kuliah kerja lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh program studi Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL :Kebijakan camat dalam pelayanan e-ktp pada masa new normal

Nama : AHMAD KEVIN NASUTION

NPM : 17.852.0025

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Mengesahkan

Mahasiswa Pelaksana KKL

Dosen Pembimbing Lapangan

(Ahmad Kevin Nst)

(Nina Angelina, S.sos.M.Si)

Mengetahui

Medan, 12 Agustus 2020

Dekan/Wakil Dekan

Ketua Prodi Administasi Publik

(Beby Masitho BB. S.sos, MAP)

(Nina Angelina, S.sos.M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt, Tuhan yang Maha Esa. Atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan nikmat kehidupan dan kesehatan serta petunjuknya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL).

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini, saya susun berdasarkan apa yang telah saya jalankan selama melaksanakan KKL di bagian umum sub bagian rumah tangga pada Kantor Camat Medan Marelan.

Kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) merupakan sebuah implementasi dari Kampus Universitas Medan Area, dimana mahasiswa diharapkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan, pengalaman, dan dapat melihat gejala-gejala atau fenomena apa saja yang terjadi selama mahasiswa melakukan KKL di tempat tersebut.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, terlebih jika tanpa bimbingan serta doa dan semangat dari semua pihak yang turut membantu penulis dalam pembuatan laporan ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadikan laporan ini lebih baik kedepannya.

Medan, Agustus 2020

Penulis

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Jenis Kegiatan KKL.....	21
a. Alurstatus perekaman E-ktp.....	21
b. Administrasi.....	22
c. Surat	24
B. Kegiatan selama KKL	26
C. Analisis Kegiatan KKL	30
BAB V PENUTUP.....	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran	32
DARTAR PUSTAKA	33

LAMPIRAN

1. Daftar nilai KKL
2. Absensi KKL
3. Dokumentasi
4. Laporan Catatan Kegiatan Harian KKL
5. Surat keterangan selesai KKL dari instansi yang bersangkutan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) bukan merupakan hal yang asing lagi bagi mahasiswa. Kegiatan KKL merupakan kegiatan yang memadukan observasi, kunjungan dan wisata mahasiswa ke tempat- tempat , instansi, ataupun lembaga yang berkaitan dengan disiplin ilmu ataupun bidang yang ditekuni mahasiswa di perguruan tinggi. Objek kunjungan KKL mahasiswa dapat berupa Tempat, Instansi atau lembaga yang berhubungan dengan kewirausahaan, sains, IPTEK, maupun pendidikan

KKL yang diprogramkan oleh perguruan tinggi Universitas Medan Area ini memang Bertujuan Dalam Memberikan Pengalaman dan wawasan kepada mahasiswa untuk mengenal kehidupan di masyarakat maupun di dunia kerja. Pengalaman pelajaran yang diperoleh dari kegiatan KKL yang di dapatkan mahasiswa harapnya dapat memberikan bekal hidup dalam bersosialisasi dan mengabdikan kepada masyarakat selepas dari perguruan tinggi nanti.

Dengan adanya pengalaman belajar ini , akan meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi keadaan masyarakat dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui pengamatan maupun observasi ketika KKL.

Melalui program Kuliah Kerja Lapangan ini mahasiswa dapat memahami langsung struktur organisasi dalam sebuah instansi, Kebiasaan yang diambil oleh Camat, Pelayanan publik, E-KTP pada masa New Normal. Dengan adanya hal positif yang akan didapat maka penulis berkesempatan untuk melakukan Kuliah Kerja Lapangan pada Kantor Camat Medan Marelan. Alasan penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Lapangan di instansi ini, tentunya penulis berharap mendapatkan

ilmu secara langsung mengenai praktek kerja yang sesungguhnya khususnya dalam Ilmu Administrasi Publik.

B. Tujuan Pelaksanaan KKL

1. Menghasilkan Tenaga kerja yang memiliki keahlian professional dengan tingkat pengetahuan , keterampilan, dan etos kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja
2. Memperkokoh kesesuaian dan kesepaduan antara kuliah dan dunia kerja.
3. Membrikan pengakuan dan penghargaan terhadap pengalaman kerja sebagai bagaian dari proses pendidikan
4. Meningkatkan efesiensi proses Pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas professional.

C. Alasan Pemilihan Lokasi KKL

Penulis Memilih Lokasi di Kantor Camat Medan Marelan dikarenakan dekat dengan tempat tinggal yang bertujuan untuk menghindari dampak dari covid19 yang membatasi jumlah dari anggota KKL, dan penulis memilih lokasi KKL di kantor Kecamatan Medan Marelan Tersebut untuk lebih mengetahui Kebijakan yang diambil oleh Camat Dalam pelayanan E-KTP pada masa New Normal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kebijakan

a. Kebijakan publik

Pengertian kebijakan publik menurut W.I Jenkis (Solichin, 2014, hal.15) adalah keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor berkenaan dengan tujuan yang sudah dipilih dengan cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan yang diambil pada prinsipnya masih berada dalam batasan kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut. Pakar lain juga ingin mengungkapkan pendapatnya, yaitu Lemieux (Solichin,2014) mendefinisikan kebijakan publik sebagai produk aktivitas yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu masalah pulik yang terjadi dilingkungan tertentu.

James E Anderson sebagaimana dikutip (Islamy, 2009, hal. 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu. Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya

(Iskandar, 2012). Lebih lanjut, kebijakan memiliki dua aspek (Thoha, 2012), yakni:

a. Kebijakan merupakan praktika sosial, kebijakan bukan *event* yang tunggal atau terisolir. Dengan demikian, kebijakan merupakan sesuatu yang dihasilkan pemerintah yang dirumuskan berdasarkan dari segala kejadian yang terjadi di masyarakat. Kejadian tersebut ini tumbuh dalam praktika kehidupan kemasyarakatan, dan bukan merupakan peristiwa yang berdiri sendiri, terisolasi, dan asing bagi masyarakat.

b. Kebijakan adalah suatu respon atas peristiwa yang terjadi, baik untuk menciptakan harmoni dari pihak-pihak yang berkonflik, maupun menciptakan insentif atas tindakan bersama bagi para pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak rasional atas usaha bersama tersebut.

Dengan demikian, kebijakan dapat dinyatakan sebagai usaha untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, sekaligus sebagai upaya pemecahan masalah dengan menggunakan sarana-sarana tertentu, dan dalam tahapan waktu tertentu. Kebijakan umumnya bersifat mendasar, karena kebijakan hanya menggariskan pedoman umum sebagai landasan bertindak dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan bisa berasal dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang memuat serangkaian program/ aktivitas/ tindakan dengan tujuan tertentu. Kebijakan ini diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaku (*stakeholders*) dalam rangkamemecahkan suatu permasalahan tertentu (Haerul, Akib, & Hamdan, 2016). Proses kebijakan dapat dijelaskan sebagai suatu sistem, yang meliputi: input, proses, dan output. Input kebijakan merupakan isu kebijakan atau agenda pemerintah, sedangkan proses kebijakan berwujud perumusan formulasi kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Isu dan formulasi kebijakan dapat dipahami sebagai proses politik yang dilakukan elit politik dan/ atau kelompok-kelompok penekan. Output dari proses kebijakan adalah kinerja kebijakan (Wahyudi,2016). Oleh karena itu,

kebijakan tidak bersifat permanen. Kebijakan dibuat sekali untuk rentang waktu tertentu sebagai sebuah solusi atas permasalahan yang ada dan kepentingannya melayani.

Kebijakan publik merupakan suatu ilmu terapan (Freeman, 2006). Pengertian kebijakan publik oleh para pakar didefinisikan secara beragam, hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai kepentingan yang melandasi perumusannya. Thoha (2012) memberikan penafisiran tentang kebijakan publik sebagai hasil rumusan dari suatu pemerintahan. Dalam pandangan ini, kebijakan publik lebih dipahami sebagai apa yang dikerjakan oleh pemerintah dibandingkan daripada proses hasil yang dibuat.

Mengenai kebijakan publik, lebih lanjut Wahab (2010) menyatakan bahwa:

- a. kebijakan publik lebih merupakan tindakan sadar yang berorientasi pada pencapaian tujuan daripada sebagai perilaku/ tindakan yang dilakukan secara acak dan kebetulan;
- b. kebijakan publik pada hakekatnya terdiri dari tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan memiliki pola tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah, dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri;
- c. kebijakan publik berkenaan dengan aktivitas/ tindakan yang sengaja dilakukan secara sadar dan terukur oleh pemerintah dalam bidang tertentu;
- d. kebijakan publik dimungkinkan bersifat positif dalam arti merupakan pedoman tindakan pemerintah yang harus dilakukan dalam menghadapi suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.

Berdasarkan pendapat tersebut, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan para pihak yang

berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu. Sehingga untuk efektivitas kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan mengacu pada mekanisme, sumberdaya, dan hubungan terkait dengan pelaksanaan program kebijakan (Mthethwa, 2012). Tanpa pelaksanaannya, kebijakan yang telah ditetapkan akan sia-sia. Oleh karena itu, pelaksanaan kebijakan mempunyai kedudukan yang esensial dalam kebijakan publik.

Berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan, Islamy (2010) mengemukakan pengertian kebijakan publik, sebagai berikut:

- a. Kebijakan negara dalam bentuk awalnya berupa ketetapan tindakan-tindakan pemerintah.
- b. Kebijakan negara itu tidak cukup hanya dinyatakan, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk yang nyata.
- c. Kebijakan negara yang baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu.
- d. Kebijakan negara harus senantiasa ditujukan bagi pemenuhan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan dan penetapan kebijakan. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implikasi dari pelaksanaan kebijakan merupakan konsekuensi yang muncul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut. Hasil evaluasi pada pelaksanaan kebijakan dapat menghasilkan dampak yang diharapkan (*intended*) atau dampak yang tidak diharapkan (*spillover negative effect*).

Proses pelaksanaan kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif/pemerintahan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan juga menyangkut jaringan pada kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial, yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari para pihak yang terlibat (*stakeholders*). Kesalahan atau ketidaksempurnaan suatu kebijakan biasanya akan dapat dievaluasi setelah kebijakan itu dilaksanakan, begitu juga keberhasilan pelaksanaan kebijakan dapat dianalisa pada akibat yang ditimbulkan sebagai hasil pelaksanaan kebijakan. Penilaian atas kebijakan dapat mencakup isi kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan dampak kebijakan.

Mengenai keberhasilan kebijakan publik, Islamy (2010) menyatakan bahwa suatu kebijakan negara akan efektif apabila dilaksanakan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia yang menjadi anggota-anggota masyarakat bersesuaian dengan yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan pelaksanaan kebijakan agar efektif dilakukan melalui rancangan program yang memadai dan strukturasi dari proses pelaksanaannya (Pülzl & Treib, 2007).

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara³ diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Menurut Thoha dalam Widodo secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan

masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function).

Pemerintah tidak harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Bagian dari fungsi tadi bias menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (partnership), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan reinventing government yang dikembangkan Osborne dan Gaebler.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009, hal. 19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat nya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Joko Widodo (2001, hal. 131), pelayanan publik dapat di maknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut kasmir (2005, hal. 31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005, hal. 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

2. Percayadiri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

c. Kualitas Pelayanan E-KTP

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan

mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995). Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

E-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pada pasal 101 huruf a, undang-undang tersebut dijelaskan bahwa memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi, Program e-KTP di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong dengan pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia merupakan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari

sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2001, hal. 59), yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Pendapat diatas ditegaskan oleh (Boediono, 1999, hal. 63), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

d. New Normal

New Normal (Kenormalan Baru) adalah sebuah istilah dalam bisnis dan Ekonomi yang merujuk kepada kondisi-kondisi keuangan usai krisis keuangan 2007-2008, resesi Global 2008-2012 dan pandemic Covid19.

Istilah Ini Muncul dari konteks memperingatkan Kepercayaan Ekonomi dan pembuat kebijakan bahwa ekonomi industri akan kembali ke cara terbaru mereka setelah krisis keuangan 2007-2008.

Pemerintahan Indonesia juru Bicara Penanganan Covid19 Achmad Yurianto mengatakan masyarakat harus menjaga produktifitas di tengah pandemic virus corona Covid 19 dengan tatanan baru yang disebut new Normal.

Tatanan Baru ini perlu ada sebab hingga kini belum ditemukan vaksin definitif dengan standar internasional untuk pengobatan virus Corona. Para Ahli masih bekerja keras untuk mengembangkan dan Menemukan Vaksin agar bisa segera digunakan untuk pengendalian pandemic covid 19

Tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat inilah yang kemudian disebut sebagai New Normal. Cara yang dilakukan dengan rutin cuci tangan pakai sabun , pakai masker saat keluar rumah, jaga jarak aman dan menghindari kerumunan. Pihak nya berharap kebiasaan baru ini harus menjadi kesadaran kolektif agar dapat berjalan dengan baik.

B. Tugas Dan Fungsi Pelayanan Di Kantor Camat Medan Marelan

a. Camat

Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014, Camat mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh

Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sekretariat menyelenggarakan fungsi :

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. tapem

Ruangan tapem adalah ruangan yang di mana para pegawai melaksanakan kegiatan dalam pengambilan berkas E-ktip, kartu keluarga (KK) serta kepengurusan surat pindah. Tapem ini berfungsi untuk mempermudah setiap pegawai dalam kepengurusan dokumen yang akan disarkan ke dinas kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga Serta E-KTP ruang tapem atau Ruang E-KTP adalah ruangan dipergunakan dalam segala kepengurusan masyarakat, dari pembuatan RESI, Pengambilan E-KTP, pengambilan Kartu Keluarga Serta Ruangan dalam pemotretan dalam Pembuatan E-KTP. Di ruang ini semua berkas di susun dan Di simpan sebagai Dokumen penting dan Berkas-Berkas dari masyarakat yang bersangkutan.

c. loket peayanan

loket pelayanan merupakan tempat yang dimana pada dasarnya merupakan aktifitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak di miliki. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat diartikan secara tersendiri yang artinya bersifat intangible atau tidak dapat di raba yang merupakan pemenuhan atas kebutuhan dan tidak harus terikat pada pelayanan lainnya. dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat dan tetap dalam batasan memenuhi standart pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta harus di lakukan secara terus menerus.

Dalam rangka mempermudah pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Medan Marelan telah dibuat loket Pelayanan. Masyarakat dapat mengurus segala urusan melalui loket Pelayanan sesuai kriteria pengurusan. Loket dijaga oleh petugas yang merupakan PNS di bantu PHL di jajaran Kantor Camat.

Pelayanan sesuai yang dikehendaki masyarakat akan di akomodir oleh petugas langsung ke Bahagian Pengurusan untuk mempermudah dan membantu masyarakat. Loket dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dilengkapi AC dan pesawat TV disertai aturan antri sesuai nomor yang diberikan petugas

BAB III

DESKRIPSI LOKASI KKL

A. Sejarah Singkat Kantor Camat Medan Marelان

Kecamatan Medan Marelان dahulunya adalah daerah perkebunan tembakau yang pada mulanya berpenduduk asli melayu, kemudian setelah dibukanya Perkebunan Tembakau Deli, sampai dengan sekarang penduduk Kecamatan Medan Marelان mayoritasnya adalah suku Jawa.

Kecamatan Medan Marelان terletak di bagian utara Kota Medan dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Deli Serdang di sebelah Utara, Selatan dan Barat. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor : 138/402/K/SK/1991 tanggal 21 Maret 1991, Kecamatan Medan Marelان dijadikan salah satu Kecamatan Perwakilan di Kota Medan yaitu Pemekaran dari Kecamatan Medan Labuhan, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 35 tahun 1992 tanggal 02 September 1992 didefenitifkan menjadi Kecamatan Medan Marelان.

Pada awalnya Kecamatan Medan Marelان terdiri dari 4 (empat) kelurahan, selanjutnya berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor : 146.1/1101/K/1994 tanggal 13 Juni 1994 tentang pembentukan 7 (tujuh) Kelurahan Persiapan di Kota Medan, salah satunya adalah Kelurahan Paya Pasir yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Rengas Pulau Kecamatan Medan Marelان dan setelah didefenitif maka jumlah Kelurahan di Kecamatan Medan Marelان menjadi 5 (lima) masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Kelurahan Tanah 600
2. Kelurahan Rengas Pulau
3. Kelurahan Terjun
4. Kelurahan Labuhan Deli

5. Kelurahan Paya Pasir

B. Visi Dan Misi Kecamatan

a. Visi

Adapun Visi Kecamatan Medan Marelan adalah “Menciptakan Kecamatan Medan Marelan yang Bersih, Sehat, Aman, Rapi dan Indah serta Berwawasan Lingkungan”

b. Misi

Misi Kecamatan Medan Marelan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kebersihan lingkungan.
2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
3. Meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif.
4. Meningkatkan penghijauan.

Dengan terwujudnya misi Kecamatan Medan Marelan maka telah mendukung kemajuan dan kemakmuran Medan Kota Metropolitan, dengan Motto “*Medan RumahKita.*”

Tugas Di Kecamatan tidak terlepas dari undang-undang yang Peraturan Pemerintah serta Peraturan Daerah yang merupakan pedoman/landasan hukum sehingga tidak bertentangan antara bidang yang satu dengan yang lainnya. Adapun sebagai pedoman atau landasan dalam menjalankan tugas-tugas di kecamatan antara lain :

1. Undang- undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah
2. Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 Tentang Kecamatan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS).
5. Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan.
6. Peraturan Walikota Medan Nomor 56 tahun 2010 tentang rincian Tugas pokok dan Fungsi Kecamatan
7. Peraturan Walikota Medan Nomor 57 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas pokok dan fungsi Kelurahan.
8. Peraturan Walikota Medan Nomor 29 Tahun 2012 Tentang perubahan atas Peraturan Walikota Medan Nomor 5 tahun 2011 tentang Pelimpahan wewenang kepada Camat untuk penandatanganan, penagngkatan dan pemberhentian kepala lingkungan pada Kelurahan Se-kota Medan.

C. Struktur Organisasi Kecamatan medan Marelan

Berdasarkan Peraturan daerah Nomor 1 tahun 2017 Tentang pembentukan Organisasi dan tata kerja Perangkat daerah Kota Medan , Struktur Kecamatan Medan Marelan adalah Sebagai Berikut :

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Sub Bagian Umum
4. Sub Bagian Keuangan
5. Seksi Pemerintahan

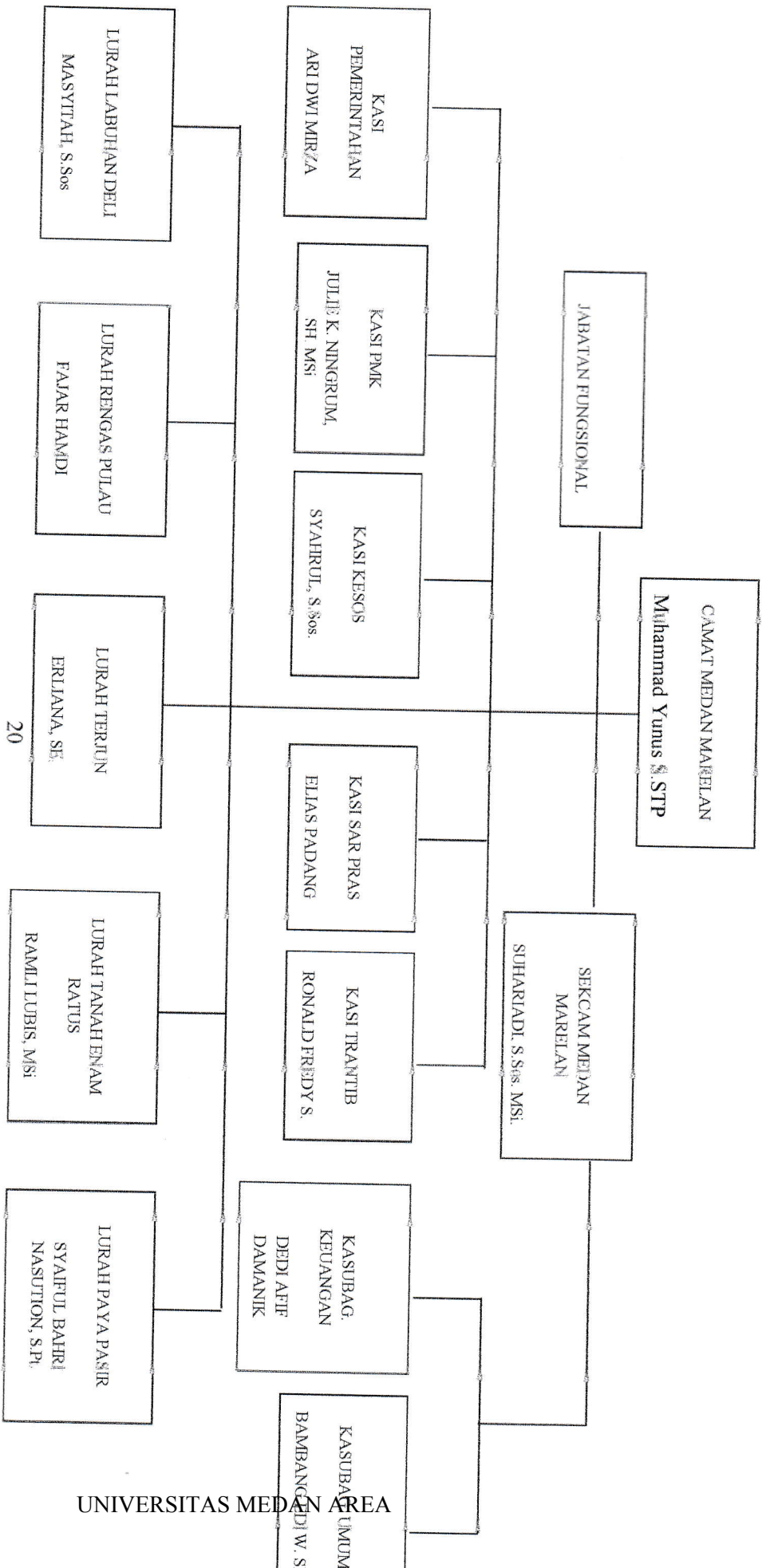
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
8. Seksi Sarana Dan Prasarana
9. Seksi Trantib

Selaku SKPD Kecamatan Medan Marelan Di Bantu Oleh 5 (lima) Kepala Kelurahan sebagai Penerima Tugas/ wewenang Yang diberikan Camat Untuk menjabarkan Program dibidang pemerintahan dan pembangunan di tingkat kelurahan.

Dalam kegiatan pencapaian kinerja baik pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan di kecamatan Medan Marelan, Kecamatan Medan Marelan Memiliki sebuah kantor yang cukup memadai dan didukung oleh 5 (lima) Gedung Kantor Kelurahan yang tersebar di wilayah Kecamatan Medan Marelan dalam bentuk permanen serta memiliki gedung Puskesmas Dan Puskesmas Pembantu serta Gedung sekolah SD dan SLTP Negeri.

Dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan, pembangunan serta pemberdayaan masyarakat, diperlukan struktur organisasi yang baik serta jalur koordinasi secara berkesinambungan.dalam hal tersebut berikut lampiran struktur organisasi Kecamatan Medan Marelan.

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN MEDAN MARELAN



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jenis Kegiatan KKL

a. Alur status perekaman E-KTP

1. Fase inisiasi

Data penduduk yang telah memiliki NIK dan mau usia wajib ktp masih unregistered alias belum terdaftar dalam aplikasi enrollment e ktp dengan kata lain nik masih keadaan kosong dari data perekaman. NIK di ambil dari data yang ada dalam database SIAK (Sisitem informasi administrasi kependudukan)

2. Fase perekaman

Setelah proses perekaman e ktp berlangsung (tentu saja setelah wajib ktp itu di ambil foto,sidik jari,iris,dan berikut tanda tangannya) maka status data menjadi biocaptured yang terjemahan sederhananya adalah data baru saja/telah di ambil. Pada saat ini data seseorang belum terkirim ke data center kemendagri. Selanjutnya status data berubah menjadi processing alias data terproses untuk di kirim ke data center.

3. Sidik jari

Sebuah sidik jari adalah pola 2D yang di ciptakan dari pergeseran bukit-bukit yang terdapat pada jari manusia (bukit dan lembah). Sementara kulit manusia harus, tangan dan kaki menimbulkan bukit-bukit dan lembah-lembah kecil yang menambah kekasaran.bukit-bukit tersebut di yakini semasa terbentuk tahapan embrio manusia dan tidak berubah seumurhidupnya. Struktur fisik bukit terbentuk berdasarkan faktor-faktor fungsi genetic dan arus cairan embrio.

Sepuluh sidik jari wajib e-ktp di rekam dengan menggunakan fingerprint live scanner. Kualitaas perekaman sidik jari ditandai dengan warna hijau artinya baik (lebih besar dari 40%) kuning artinya sedang (antara 20% hingga 40%) dan merah artinya buruk (lebih kecil dari 20%). Kualitas

sidik jari ibu jari dan telunjuk harus baik karena kedua pasang sidik jari ini biasa di gunakan untuk ferivikasi sidik jari atau pemadanan 1:1.

b. Administari

Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. *Dwight Waldo* memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. *Dimock & Dimock* mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sedangkan *Sondang P. Siagian* mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

unsur-unsur yang melekat pada administrasi Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari :

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. *Tjokroamidjojo* mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektifitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. *James L. Gibson* mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. *Herbert A. Simon* mengatakan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

Administrasi diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Administrasi diperlukan setiap orang sejak lahir sampai dengan akhir hayatnya. Administrasi selalu

dijumpai dalam setiap aspek kehidupan manusia. Contohnya produk administrasi yang diperlukan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan lain-lain. Dengan demikian setiap individu dalam masyarakat memerlukan administrasi. Administrasi merupakan fenomena masyarakat modern, dimana masyarakat modern selalu mengalami perubahan pada pola kehidupan di segala bidang. Pola hidup ini berkaitan dengan cara berfikir serta bekerja secara rasional. Dan cara kerja rasional inilah yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi modern. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin rumit dan kompleks. Selain tuntutan akan pelayanan yang berkualitas, dituntut pula efisiensi dan efektifitas kerja. Adanya keterbatasan sumber-sumber daya semakin mendorong organisasi untuk melakukan kerjasama dan kemitraan dengan organisasi lainnya. Hal ini dilakukan karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia yang beragam tidak bisa dipenuhi oleh satu organisasi atau lembaga saja.

Administrasi selain diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan dan kerja sama, administrasi juga diartikan sebagai profesi atau keahlian. Dan karena administrasi sebagai profesi ini, banyak kasus-kasus yang terjadi karena masalah administrasi. Dan ini yang bisa memperburuk citra suatu organisasi di mata publik/masyarakat. Suatu organisasi bisa maju atau mundur, hidup atau mati, bergerak atau diam, akan sangat tergantung pada administrasi yang dijalankan oleh orang-orang atau anggota organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu administrasi sebagai ilmu harus dan dapat dipelajari, agar dapat dimanfaatkan/digunakan bagi kepentingan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan.

Administrasi ada karena masyarakat yang membutuhkan, seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat yang harus segera dipenuhi oleh suatu organisasi. Dalam pelaksanaannya administrasi dilaksanakan oleh administrator, yakni petugas yang melekat pada administrasi itu sendiri. Agar tidak ada penyalahgunaan dalam pelaksanaan administrasi,

maka administrasi harus dipelajari melalui suatu pendidikan atau pelatihan agar menjadi profesi.

Tujuan Administrasi secara umum:

1. Menerapkan dan meningkatkan kemampuan teknologi informasi agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien
2. Menerapkan dan meningkatkan kemampuan pengelolaan dokumen sesuai standar operasional prosedur yang berlaku dalam perusahaan
3. Menerapkan dan meningkatkan kemampuan pengelolaan administrasi keuangan agar proses pengelolaan aspek keuangan dapat dipertanggungjawabkan serta di laporkan.

c. Surat

Surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Diana Nababan, surat adalah suatu alat komunikasi yang disajikan secara tertulis. Surat harus disajikan dengan baik karena secara tidak langsung memberikan gambaran tentang pribadi pengirimnya. Sedangkan menurut Darji pengertian surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak lain baik atas nama sendiri ataupun jabatannya dalam organisasi.

fungsi surat secara umum adalah sebagai alat komunikasi dalam bentuk tertulis. Berikut adalah beberapa fungsi surat yaitu:

- a. Sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan pemberitahuan, permohonan atau permintaan, perintah, pernyataan, laporan dan lainnya.
- b. Sebagai alat bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum
- c. Sebagai alat untuk membantu mengingat suatu kegiatan
- d. Sebagai catatan atau dokumentasi historis untuk keperluan kegiatan lain
- e. Sebagai alat untuk mewakili pribadi dan lembaga perbuatan surat yang menyampaikan pesan, informasi, atau misi yang ingin disampaikan pada penerima.

Surat dapat dibagi dalam beberapa jenis yang berdasarkan tujuan, sifat, wujud dan kriteria lainnya, agar memudahkan kita mengetahui jenis surat, berikut adalah macam-macam surat:

1. Jenis surat berdasarkan tujuannya

- Surat pemberitahuan, biasanya berisi pemberitahuan kepada banyak pihak yang merupakan bagian dari suatu instansi
- Surat perintah, surat yang diberikan kepada pihak tertentu agar melakukan sesuatu yang tertera dalam surat tersebut
- Surat permintaan, surat yang isinya meminta informasi lebih detail mengenai barang atau jasa yang ditawarkan
- Surat peringatan, surat ini bertujuan untuk mengingatkan kesalahan seseorang disuatu instansi
- Surat panggilan, bertujuan untuk memanggil pihak lain baik secara personal maupun organisasi
- Surat susulan, merupakan penegasan dari surat yang pernah dikirim sebelumnya
- Surat keputusan, surat yang berisi keputusan yang diambil oleh suatu organisasi atas dasar pertimbangan
- Surat laporan, surat yang berisi laporan kerja kepada orang lain
- Surat penawaran umumnya surat ini berhubungan dengan jual beli barang atau jasa yang isinya mengenai penawaran spesifikasi dan harga

2. Jenis surat berdasarkan wujudnya

- Kartu pos, surat yang isinya ditulis pada secarik kertas dan dikirim melalui pos, biasanya berukuran 10x15 cm
- Surat bersampul, surat yang dibuat dalam beberapa helaian kertas terpisah dimana untuk mengirimnya harus menggunakan amplop
- Memorandum dan Nota, surat yang digunakan untuk keperluan internal suatu organisasi yang bertujuan untuk memberi atau meminta informasi antar pejabat kantor
- Telegram, pesan singkat dari dikirim dari jarak jauh dalam waktu cepat dengan bantuan pesawat telegram

3. Jenis surat menurut sifat dan asalnya

- Surat dinas, digunakan untuk kepentingan tugas dinas oleh instansi-instansi tertentu
- Surat niaga atau bisnis, surat yang dipakai untuk keperluan bisnis oleh lembaga-lembaga usaha
- Surat pribadi, surat yang sifatnya pribadi yang dikirimkan kepada orang lain atau petugas lembaga

4. Jenis surat menurut jumlah penerima

- Surat biasa, umumnya ditujukan kepada satu orang atau petugas sebuah lembaga
- Surat edaran, ditujukan kepada banyak orang atau banyak lembaga, bahkan kepada seluruh masyarakat
- Surat pengumuman, umumnya ditujukan kepada sekelompok orang atau lembaga

5. Jenis surat menurut kerahasiaan

- Surat biasa, surat yang isinya tidak terdapat hal-hal yang perlu dirahasiakan
- Surat rahasia, surat yang isinya hanya boleh diketahui oleh orang tertentu yang berkepentingan saja
- Surat sangat rahasia, surat yang kerahasiaan isinya dijaga sangat ketat agar tidak diketahui oleh orang lain

6. Jenis surat berdasarkan jangkauannya

- Surat internal, surat yang asalnya dari dalam suatu kantor atau perusahaan dan ditujukan ke divisi lain di perusahaan yang sama
- Surat eksternal, surat yang asalnya dari luar kantor atau perusahaan yang masuk melalui pengiriman pos surat.

B. Kegiatan Selama KKL

- Hari Pertama, saya Melakukan perkenalan ditemapt instansi yang saya tempati di ruang e-ktp/tapen, kemudian saya mendengarkan arahan dari pihak kantor camat, kemudian saya di ajarkan untuk mencari E-ktp dan penyusunan kk dan E-ktp sesuai lingkungan.

- Hari kedua, saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian menyerahkan E-ktp yang sudah dapat ke bagian loket atau staff yang ada di loket agar di berikan kepada masyarakat.
- Hari ketiga, saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.
- Hari ke empat, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.
- Hari ke lima, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.
- Hari ke enam, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan belajar cara membuat resi E-ktp.
- Hari ke tujuh, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.

- Hari ke delapan, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.
- Hari ke Sembilan, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan belajar cara membuat resi E-ktp.
- Hari ke sepuluh, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan belajar cara membuat resi E-ktp, kemudian saya di ajarkan oleh staff untuk menginput data penduduk.
- Hari ke sebelas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat.
- Hari ke duabelas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan belajar cara membuat resi E-ktp.
- Hari ke tiga belas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi

masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan membuat resi E-ktp.

- Hari ke empat belas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan membuat resi E-ktp.
- Hari ke lima belas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan membuat resi E-ktp.
- Hari ke enam belas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan membuat resi E-ktp dan mencatat KIA untuk di serahkan kepada kepala lingkungan paya pasir.
- Hari ke tujuh belas, saya melakukan saya melakukan pencarian E-ktp yang sudah menerima tanda terima, dan kemudian membuat absensi masyarakat yang sudah melakukan pemotretan dan sidik jari, dan menyerahkan E-ktp yang sudah di dapat agar di seahkan ke bagian staff depan untuk di serahkan ke masyarakat dan membuat resi E-ktp.

C. Analisis Pelaksanaan Kegiatan

Hari pertama pelaksanaan KKL pada tanggal 13 juli saya di ajarkan mencari E-ktp oleh pegawai honorer yang sudah menerima resi kemudian di ajarkan mencari NIK E-ktp untuk dapat menemukan tanggal pencetakan E-ktp yang telah di cetak di dinas kependudukan. Di hari ke enambelas saya di tugaskan untuk menulis KIA yang akan di serahkan kepada kepala lingkungan untuk di bagikan kepada masyarakat, banyak ilmu yang saya dapatkan selama KKL berlangsung dari catat mencatat, pengimputan data dan pembuatan resi dan para pegawai ASN maupun honorer transparan dalam memberikan informasi yang ada pada instansi yang saya tempati dan mereka mengajarkan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang dalam kesulitan dalam pengurusan E-ktp maupun KK para pegawai memberikan keterangan kepada masyarakat yang kesulitan agar memenuhi berkas dan harus pergi ke instansi yang di tentukan agar lebih fleksibel dan mudah di pahami bagi masyarakat mengurus dan melengkapi berkas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hari pertama pelaksanaan KKL pada tanggal 13 juli saya di ajarkan mencari E-ktp oleh pegawai honorer yang sudah menerima resi kemudian di ajarkan mencari NIK E-ktp untuk dapat menemukan tanggal pencetakan E-ktp yang telah di cetak di dinas kependudukan. Di hari ke enambelas saya di tugaskan untuk menulis KIA yang akan di serahkan kepada kepala lingkungan untuk di bagikan kepada masyarakat, banyak ilmu yang saya dapatkan selama KKL berlangsung dari catat mencatat, pengimputan data dan pembuatan resi dan para pegawai ASN maupun honorer transparan dalam memberikan informasi yang ada pada instansi yang saya tempati dan mereka mengajarkan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang dalam kesulitan dalam pengurusan E-ktp maupun KK para pegawai memberikan keterangan kepada masyarakat yang kesulitan agar memenuhi berkas dan harus pergi ke instansi yang di tentukan agar lebih fleksibel dan mudah di pahami bagi masyarakat mengurus dan melengkapi berkas.

Saya melakukan KKL selama 1 bulan banyak yang saya ketahui seperti pemotretan sidik jari dan membuat resi E-ktp dan cara melayani masyarakat yang baik dalam pelayanan publik, dan saya tahu apa saja yang dilakukan pada instansi tapen yang ada di kantor camat.

B. Saran

Selama saya KKL pada bagian tapen di ruang E-ktp , dalam pelayanan E-ktp terdapat beberapa kendala yang di alami seperti human eror dalam penyusunan E-ktp dan sulitnya jaringan yang terdapat pada kantor camat medan marelan, hendaknya pada bagian tapen sudah di sediakan laci khusus peletakkan E-ktp sesuai abjat dan lingkungan yang ada agar tidak terjadi kesalahan peletakkan E-ktp, dan jaringan yang ada di pusat di perkuat dan di berikan kelancaran sinyal agar memudahkan pelayanan pembuatan E-ktp seperti pembuatan resi yang cepat dan pencarian NIK masyarakat yang membuat E-ktp maupun KK agar lebih cepat selesai pengurusannya.

DAFAR PUSTAKA

Jurnal:

Cahyadi robi kurniawan, 2016, inovasi kualitas pelayanan daerah : 569-586.

Marliani lina M.si. 2018 Definisi Administrasi dalam berbagai sudut pandang : 5(4) 17-21 : (<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743>).

Ramdhani Abdulla, Ali Muhammad ramadhani, 2017. Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik : Jurnal publik. 11(1) : 1-12.

Susanto joko, Anggraini zeppa. Agustus 2019. Kualitas pelayanan publik pada kantor camat tabi ulu kabupaten Merangin: Jurnal Administrasi negara. 25(2) : 105-122.

Taufiq nur, Kebijakan pelayanan E-ktp (Studi tentang kualitas pelayanan E-ktp di kecamatan Rungkut) : ([jurnal. Ubi.ac.id](http://jurnal.Ubi.ac.id)).

Website:

m.detik.com/inet/cyberlife/d-1286975/konsep-sidik-jari-dan-chip-di-e-ktp-2-

www.inews.id/amp/news/nasional/asal-mula-istilah-new-normal-dari-serangan-911-hingga-krisis-finansial-2008.

<https://m.detik.com/news/berita/d-5034719/tentang-new-normal-di-indonesia-arti-fakta-dan-kesiapan-daerah>.

Repository.umy.ac.id



PEMERINTAH KOTA MEDAN KECAMATAN MEDAN MARELAN

JL. KAPT. RAHMAD BUDIN No. 190 TELP. 6850813 MEDAN - 20256

Medan, 28 Agustus 2020

Nomor : 070 / 508
Lampiran : -
Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik
Universitas Medan Area
di-
Medan

Sehubungan telah dilaksanakannya Penelitian oleh Saudara Ahmad Kevin Nasution dari Universitas Medan Area Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dilaksanakan di Kecamatan Medan Marelan Kota Medan dengan judul penelitian "Kebijakan Camat dalam Pelayanan E-KTP pada masa new normal (studi kasus Kantor Camat Medan Marelan)".

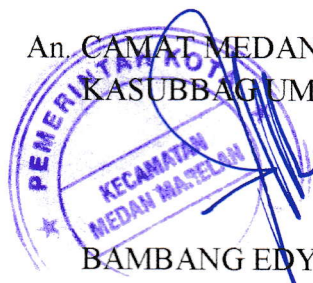
Dengan ini Camat Medan Marelan menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Kevin Nasution
NIM : 178520025

Benar telah melakukan penelitian di Kecamatan Medan Marelan dari tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan 12 Agustus 2020

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

An. CAMAT MEDAN MARELAN
KASUBBAG UMUM



BAMBANG EDY WINARTO, MM
PENATA MUDA TK I
NIP. 19750222 201001 1 006