

**LAPORAN MAGANG**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR  
PEMERINTAHAN DESA KETAPANG KECAMATAN TANGGULANGIN**



**Disusunoleh :**

**Tiara Agustin 20202100043**

**Septa Andinia 212020100072**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO  
TAHUN 2022/2023**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN MAGANG  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
KANTOR PEMERINTAHAN DESA KETAPANG KECAMATAN  
TANGGULANGIN**

Oleh :

1. Tiara Agustin (202020100043)
2. Septa Adinia (212020100072)

Mengetahui,



**Ketua Program Studi**

**Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP., M.AP**  
NIDN. 0712089001

**Dosen Pembimbing**

**Hendra Sukmana, M.KP**  
NIDN. 0709069102

**Ketua Magang**

**Septa Adinia**  
212020100072

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah dapat kita panjatkan atas karunia dan hidayah Allah subhanahu wa ta'ala sebagai pencipta dari apa yang di muka bumi serta alam semesta yang sanggup mau fitrahkan kita semua dari godaan dan rintangan sehingga kita diberi kesehatan jasmani dan rohani, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang. Keberhasilan penulis dalam menyusun laporan magang yang berjudul kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Ketapang kecamatan Tanggulangin kabupaten Sidoarjo ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ilmi Usrotin Choiriya, selaku ketua program studi administrasi publik dan dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk menyelesaikan kegiatan magang ini.
2. Harun yulistian, S.H selaku kepala desa Ketapang kecamatan Tanggulangin dengan sabar mengerahkan penulis selama proses makan dalam Pemerintah desa.
3. Imam Fachrudin, S.AP selaku sekretaris desa Ketapang kecamatan Tanggulangin yang telah membantu kegiatan magang ini.
4. Bapak dan Ibu seluruh jajaran pimpinan dan pegawai pemerintah Desa ketapang yang dengan senang hati berkenan menerima dan membimbing penulis selama magang di instansi pemerintah Desa Ketapang.

Kami berharap pembaca memberi kritik dan saran yang mempunyai karakter demi penyempurnaan tulisan ini. Penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan laporan magang ini, dengan kerendahan hati menulis menerima semua masukan dan saran, kami selaku penulis mohon maaf.

Sidoarjo, 24 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB I.....</b>	<b>7</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Tujuan Magang .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1 Tujuan Umum Magang.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.2 Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam program magang ini adalah sebagai berikut: .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Manfaat Magang .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1 Manfaat magang bagi peserta magang: .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.2 Manfaat magang bagi program studi:.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.3 Manfaat magang bagi instansi tujuan magang: .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Pelayanan Publik .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.3 SiPraja .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Analisis.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Kesimpulan .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>

## **ABSTRAK**

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan magang selama 1 Semester di mulai dari tanggal 23 Maret 2023 sampai 28 juni 2023 di Pemerintahan Desa Ketapang Kecamatan Tanggulangin. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk menambah wawasan selama masa perkuliahan atau pengalaman empiris. Dengan adanya kegiata magang ini dapat melatih mahasiswa mengenai apa saja yang terjadi dalam dunia kerja. Mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dengan konvesional dengan adanya reformasi teknologi saat ini menggunakan secara online selama melakukan praktek kerja di lapangan. Pada saat magang dilakukan, beberapa pekerjaan dengan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan sistem pelayanan elektronik. salah satunya yakni sipraja seperti pembuatan KTP, akta, pengurusan KK hilang, pengurusan pemecahan anggota keluarga, semua menggunakan aplikasi sipraja dan juga plavon kemudian untuk perubahan status pekerja dan perkawinan yang ada di KTP, pengurusan surat kepemilikan usaha, surat pengaturan domisili, dan pengurusan pembuatan KIA, dan akta baru tujuan dengan pelayanan reformasi digital sebagai bentuk pelayanan prima dan lebih integritas.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Program magang merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus dijalakan oleh mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial. Program magang ini di harapkan daapat menambah pengetahuan, wawasan, keterampilan, etika pergaulan, tentang aktivias yang terjadi didalam instansi pemerintahan Daerah dan dapatt menunjang pengetahuan secara teoritis dari materi perkuliahan. Dengan adanya program magang ini mahasiswa diharapkan mendapatkan ilmu dari instansi pemerintahan daerah dan dapat di aplikasikan langsung teori yang didapat dalam kegiatan perkuliahan dibidang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ketapang Kecamatan Tanggulangin.

Pelayanan publik termasuk ke dalam salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dimana dalam pelaksanaan kegiatan terkait pelayanan publik wajib diterapkan oleh berbagai lembaga pemerintah tanpa terkecuali dalam daerah sekalipun. Dengan berlandaskan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni sebagai pemerintah daerah bertugas dalam proses penyelenggara utama yakni pelayanan yang wajib melayani segala kebutuhan publik terlebih juga sesuai dengan berbagai macam prinsip pada sistem pengelolaan yang ada dalam pemerintahan. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut, pelayanan publik memerlukan reformasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang optimal. (Demante & Dwiyanto, 2019). Salah satu bentuk dari proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan yang ada pada suatu sistem pemerintahan. Administrasi kependudukan dalam hal ini merupakan bentuk dari tahapan kegiatan terhadap pengaturam serta pembenahan pada dokumen maupun data kependudukan dengan melalui berbagai proses seperti, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan serta penggunaan terhadap hasil dalam pelayanan publik guna proses pengembangan dalam lingkup pemerintah lainnya (Rukayat, 2017).

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraannya. Namun dalam kenyataannya, penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien dan kualitasnya belum baik, sehingga masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan harapan. Memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik adalah salah satu bentuk dari upaya guna proses pelayanan dengan maksud tercapainya target akan kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Ibrahim (2008:22)

Oleh sebab itu, berdasarkan SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem pelayanan rakyat sidoarjo) di seluruh kecamatan, desa atau kelurahan dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 tanggal 16 Maret 2020 hal kewaspadaan terhadap virus Corona (COVID-19) Edaran II, maka untuk menghentikan penyebaran virus corona di Sidoarjo dan dalam upaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan publik melalui program unggulannya yaitu SIPRAJA. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo, agar berjalan sesuai keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang efektif dapat tercapai. Program ini merupakan wujud nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi optimalisasi pemerataan pemanfaatan teknologi dan mengurangi pelayanan tatap muka pelaksanaan pelayanan publik di desa atau kelurahan dan kecamatan. Terciptanya program pelayanan SIPRAJA dengan harapan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayan, khususnya pelayanan yang telah dilimpahkan bupati kepada camat.

Supaya pelayanan SIPRAJA dapat berjalan dengan lancar, perlu adanya usaha untuk meraih keberhasilan pelayanan, sehingga penulis dapat mengetahui dan melihat sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dengan mengukur perbandingan antara perencanaan yang telah dibuat dengan hasil implementasi yang dilakukan. Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi di tingkat desa dan kecamatan jika program ini berjalan dengan baik. Namun menurut (Musaddad, Ahzani, Susilowati, & Arif, 2020) dalam penggunaan program SIPRAJA, jika terjadi kesalahan surat telah ditanda tangani oleh lurah, atau camat maka operator harus mengulangi proses dari awal mulai dari pengisian data, dan sebagainya. Pengulangan pengurusan terjadi karena kesalahan pegawai tersebut akan berakibat pada lamanya proses pembuatan surat tersebut. proses pengulangan tersebut akan mengakibatkan pemborosan waktu sebab menjadikan dua kali proses kerja dan juga produk yang dihasilkan sebelumnya termasuk kategori cacat karena tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan SIPRAJA, dapat dilihat dari kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan, bagaimana performa dan attitude dari pemberi layanan, lalu dana yang dikeluarkan untuk pelayanan, sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan, kepastian waktu dari pelayanan pengaduan sampai penanganan pengaduan yang telah ditetapkan. Jadi, efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana & prasarana dengan sadar digunakan untuk menciptakan sebuah barang atau jasa dengan kualitas tertentu yang sesuai pada waktunya. Hal tersebut relevan berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayananyangdidapatkan. Bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi menurut (Zeithaml, 2011), yaitu: a. Tangible (Berwujud) b. Reliability (Kehandalan) c. Responsiveness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati).

## **1.2 Tujuan Magang**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan yang ingin dicapai dalam program magang ini adalah sebagai berikut:



1. Menambah pengetahuan wawasan pengalaman dan etika pergaulan tentang aktivitas yang terjadi dalam instansi pemerintahan daerah serta mendapat pengalaman kerja yang dapat dijadikan bekal untuk persiapan terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya
2. Meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan masalah dan sikap profesional dalam bekerja secara individu maupun kerjasama
3. Menjalani hubungan kerja sama yang baik antara universitas dengan instansi pemerintahan
4. Mengetahui secara umum kondisi dan sistem kerja pada instansi pemerintahan
5. Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari universitas
6. Sebagai salah satu usaha mempersiapkan SDM yang berkualitas dalam menghadapi persaingan di masa akan datang.
7. Melatih kemampuan bekerja sama dan berkomunikasi di lingkungan kerja.

**1.2.2 Tujuan khusus yang ingin dicapai dalam program magang ini adalah sebagai berikut:**

1. Mengetahui dan memahami tentang strategi pemerintah Desa Ketapang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
2. Mengetahui permasalahan atau bahkan kendala-kendala yang dialami aparatur Pemerintah desa Ketapang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

### **1.3 Manfaat Magang**

**1.3.1 Manfaat magang bagi peserta magang:**

1. Menjadi sarana untuk melatih keterampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan
2. Mendapatkan gambaran dan pengalaman di dalam dunia kerja khususnya di instansi pemerintahan
3. Menambah pengetahuan wawasan pengalaman dan etika pergaulan tentang aktivitas yang terjadi dalam instansi pemerintahan daerah serta mendapat pengalaman kerja yang dapat dijadikan bekal untuk persiapan terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya.

**1.3.2 Manfaat magang bagi program studi:**

Manfaat bagi program studi yaitu untuk memperkenalkan program studi Administrasi Publik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja mata selain itu bisa menjalani kerjasama atau hubungan baik antara universitas dengan instansi pemerintah tempat mahasiswa magang.

**1.3.3 Manfaat magang bagi instansi tujuan magang:**

1. Terjalannya hubungan yang teratur sehat dan dinamis dengan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Meningkatkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.

3. Sebagai evaluasi pada sistem kinerja aparatur desa yang sudah berjalan di dalam melakukan pelayanan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan (Lukman, 2001).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi menurut (Zeithaml, 2011), yaitu: a. Kenampakan fisik (Tangible) Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan. b. Reliabilitas (Reliability) Reliabilitas mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada pelanggan (customer) tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. c. Responsivitas (Responsiveness) Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. d. Kompetensi (Competence) yang meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan. e. Kesopanan (Courtesy) merupakan sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, sehingga dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

##### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah, 2011). Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2007). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala

bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD berupa barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan 12 melayani masyarakat dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD. Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.3 SiPraja**

Pada tanggal 9 Juni, presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pembangunan E government. Secara normatif, instruksi presiden tersebut mengawali perkembangan e-government di Indonesia. Pada tahun 2018 Indonesia menempati posisi 107 pada word e-government development ranking yang dikeluarkan oleh lembaga PBB (persatuan bangsa-bangsa). Begitu pula Indonesia memanfaatkan adanya perkembangan teknologi dan informasi dengan membuat pelayanan untuk rakyat berbasis digital atau online. Pada penerapannya, contohnya pada pemerintah kabupaten Sidoarjo yang membuat terobosan baru yakni aplikasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo atau bisa dikenal dengan sipraja.

Sipraja yang resmi di launching pada akhir Februari 2020 oleh Pemerintah kabupaten kota Sidoarjo sebagai bentuk perwujudan dari peraturan Bupati nomor 46 tahun 2008 tentang tata kelola teknologi dan komunikasi menuju smart city di kabupaten Sidoarjo, dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK (teknologi informasi dan komunikasi) dalam proses penyelenggaraan pemerintah secara efisien, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas. Program sipraja inovasi sebagai pelayanan publik prima lebih praktis pada tahun 2020 adanya covid 19 Pemkab Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui online, untuk membatasi kerumunan masyarakat berkumpul.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan mengenai kualitas pada sistem pelayanan rakyat Sidoarjo di desa Ketapang ialah adanya perubahan sistem manual menuju sistem digital di mana bahwa masih adanya kondisi masyarakat yang merasa belum siap dengan adanya perubahan tersebut. Tujuan sipraja untuk dapat memberikan kemudahan serta perubahan yang baik dalam suatu pelayanan yang dirasa berhasil karena adanya perubahan sistem dan prosedur yang lebih mudah, cepat, serta efektif dan efisien. Sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan guna membantu mencapai inovasi sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **2.2 Analisis**

Pelaksanaan magang yang dilaksanakan di balai desa Ketapang yang berlangsung mulai tanggal 28 Maret 2023 sampai 28 Juli 2023 ini sudah cukup berjalan dengan baik. karena menjalankan program tersebut sesuai dengan prosedur yang ada di balai desa Ketapang akan tetapi terdapat kendala dalam pelaksanaan kegiatan magang yaitu keterbatasan warga dalam pengetahuan teknologi.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengalaman kegiatan magang di kantor pemerintahan desa Ketapang selama satu semester, prakték mendapatkan banyak ilmu dan gambaran dalam dunia kerja. Melalui kegiatan magang memberikan pembelajaran kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang selama ini didapatkan di bangku perkuliahan untuk dipraktikkan dan diterapkan di dunia kerja nyata. Dalam efektivitas administrasi pelayanan kependudukan yang sering dibutuhkan oleh warga adalah pelayanan si praja yang di mana pembaruan KK dan pembuatan KTP. Kegiatan magang ini tentunya dilakukan di perusahaan atau instansi yang terkait dan sesuai dengan jurusan mahasiswa agar mendapatkan feedback antara perusahaan atau instansi dengan mahasiswa makan. Dalam melaksanakan magang di kantor pemerintahan desa Ketapang kecamatan Tanggulangin kabupaten Sidoarjo praktikan mendapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Memahami kegiatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang ada di kantor pemerintahan desa Ketapang. Kerjasama dan adanya saling keterkaitan antara pegawai berjalan sesuai dengan prosedur sehingga aktivitas pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lancar.
2. Proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di desa Ketapang masih adanya masalah dalam bidang pelayanan dalam administrasi Desa seperti menginput data warga di dikarenakan adanya beberapa warga yang memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi yang digunakan dalam sistem pelayanan oleh perangkat desa. Sehingga opd harus mengerjakan dua kali pengerjaan dengan cara membantu mendaftarkan dan kemudian menginput data.

Berdasarkan tujuan penelitian ingin mengetahui penerapan pelayanan prima berbasis e-government dan menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan pelayanan prima berbasis e-government pada Desa Ketapang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan cukup optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan*
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39–47.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Rukayat, Yayat. "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11.2 (2017).
- Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2.1 (2012): 22-34.



## LAMPIRAN


### LAPORAN KEGIATAN HARIAN (*LOG BOOK*) MAGANG MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

**NAMA** : Septa Adinia/Tiara Agustin


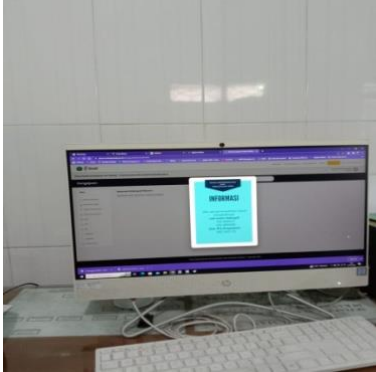


**NIM** : 212020100072/202020100043



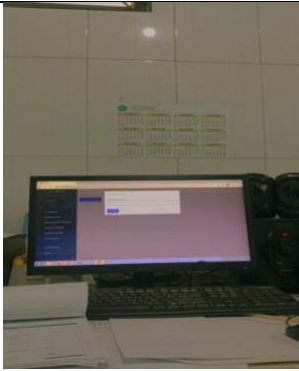
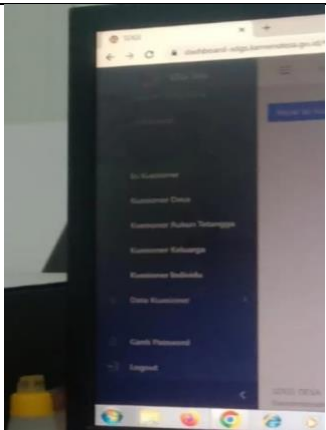
**INSTANSI** : Kantor Pemerintahan Desa Ketapang Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.


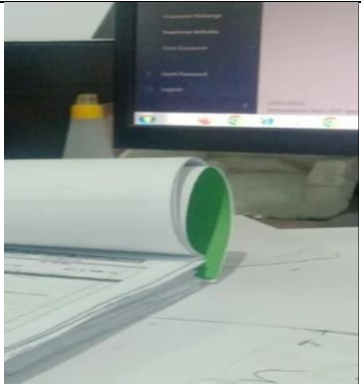


No.	Tanggal	Rincian Kegiatan Harian	Dokumentasi Kegiatan
1	Jumat, 24 Maret 2023	Penyerahan MoU kepada Bapak Harun Yulistian selaku Kepala Desa Ketapang.	
2	Selasa 28 Maret 2023	Membantu Perangkat Desa dalam mengerjakan surat menyurat.	



3	Kamis, 30 Maret 2023	Membantu Perangkat Desa dalam menunjang fasilitas perlengkapan kantor.	
4	Rabu, 5 April 2023	Mengarsipkan data di aplikasi SIPADES (Sistem Pengelolaan Aset Desa ).	
5	Jumat, 7 April 2023	Ikut serta dalam kegiatan senam desa.	
6	Selasa, 11 April 2023	Survei potensi desa di PPLS Lumpur Sidoarjo.	



7	Jumat, 14 April 2023	Ikut serta dalam kegiatan jumat berkah dengan mengadakan makan bersama di Califour Ketapang.	
8	Rabu, 19 April 2023	Membantu administrasi pelayanan kepada masyarakat.	
9	Kamis, 27 April 2023	Mengikuti kegiatan rutin yang diselenggarakan di masjid desa Ketapang.	
10	Selasa, 2 Mei 2023	Mengarsip surat masuk.	

11	Kamis, 11 Mei 2023	Survei dan pengembangan ketahanan pangan desa Ketapang.	
12	Rabu, 24 Mei 2023	Pengembangan Califour Ketapang.	
13	Jumat, 26 Mei 2023	Menginput Data Kuisisioner di SDGS (SIPRAJA).	
14	Selasa, 30 Mei 2023	Melanjutkan input data kuisisioner di SDGS.	

15	Kamis, 8 Juni 2023	Membantu perangkat desa dalam menyiapkan data-data penerima bantuan sembako.	
16	Selasa, 13 Juni 2023	Mencatat tanah kas milik desa.	
17	Rabu, 21 Juni 2023	Membuat jurnal tugas akhir pengganti skripsi di kantor pemerintahan desa Ketapang.	
18	Jumat, 30 Juni 2023	Jumat santai pengunjungan ke PPLS Lumpur Sidoarjo.	

19	Selasa, 4 Juli 2023	Membantu dalam pelayanan administrasi kependudukan.	
20	Kamis, 6 Juli 2023	Pemberian nilai akhir oleh Bapak Imam Fakhruddin selaku pembimbing lapangan .	





**DAFTAR HADIR HARIAN**  
**MAHASISWA PESERTA MAGANGMERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**








NAMA MAHASISWA : Septa Adinia/Tiara Agustin

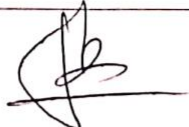
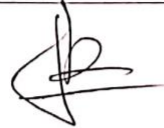

NIM : 212020100072/202020100043

DOSEN PEMBIMBING : Imam Fakhruddin, S.AP.

LOKASI MAGANG : Desa Ketapang Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

No.	Hari	Tanggal	Paraf DosenPendampingLapangan
1.	Minggu ke-1	28-31 Maret 2023	
2.	Minggu ke-2	04-07 April 2023	
3.	Minggu ke-3	11-14 April 2023	
4.	Minggu ke-4	18-21 April 2023	

5.	Minggu ke-5	25-28 April 2023	
6.	Minggu ke-6	02-05 Mei 2023	
7.	Minggu ke-7	09-12 Mei 2023	
8.	Minggu ke-8	16-19 Mei 2023	UTS
9.	Minggu ke-9	23-26 Mei 2023	
10.	Minggu ke-10	30 Mei-02 Juni 2023	
11.	Minggu ke-11	06-09 Juni 2023	
12.	Minggu ke-12	13-16 Juni 2023	

13.	Minggu ke-13	20-23 Juni 2023	
14.	Minggu ke-14	27 Juni-01 Juli 2023	
15.	Minggu ke-15	04-07 Juli 2023	
16.	Minggu ke-16	11-14 Juli 2023	UAS
17.	Minggu ke-17	18-21 Juli 2023	