

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KECAMATAN BANDUNG KIDUL**

LAPORAN MAGANG

**Disusun Oleh:
Ambar Lintangari
101123120144**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS
INDONESIA MEMBANGUN
BANDUNG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan : **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi
Kependudukan Berbasis Pelayanan Publik
Pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul**

Nama : Ambar Lintangari

Nim : 101123120144

Program Studi : Manajemen

Bandung, 10 Juli 2026.

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing Lapangan,



Dr.Dadan Abdul Aziz Mubarak S.P. M.M. CPMP

Pembimbing Perusahaan

Ketua Program Studi Manajemen



Lia Amalia Mulyani S.Sos., M.Ap



Dr. Dadan Abdul Aziz Mubarak.
S.P. M.M. CPMP

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul” dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan kegiatan magang yang telah penulis lakukan di Kantor Kecamatan Bandung Kidul. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman nyata kepada penulis mengenai dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan publik, serta untuk memahami secara langsung proses administrasi kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik (KTP-el), dan Surat pindah.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mochammad Mukti Ali, S.T., M.M., selaku Rektor Universitas Indonesia Membangun.
2. Ibu Dr. Hj. Erna Herlinawati, S.E., M.Si., selaku Wakil Rektor Universitas Indonesia Membangun.
3. Bapak Dr. Dadan Abdul Aziz Mubarak, S.P.,M.M.,CPMP., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Listri Herlina, S.E.,M.A.B.,CFRM., selaku Kepala Biro Pelaksanaan Akademik MKU dan MBKM
5. Bapak Dr. Dadan Abdul Aziz Mubarak, S.P.,M.M.,CPMP., selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan banyak masukan, arahan, dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan laporan ini.
6. Seluruh dosen dan staf Universitas INABA yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Pihak yang berwenang selaku Kepala wilayah/instansi Kantor Kecamatan Bandung Kidul yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

melaksanakan kegiatan magang.

8. Seluruh pembimbing lapangan dan staf Kantor Kecamatan Bandung Kidul yang telah membantu penulis dalam memahami pekerjaan dan lingkungan kerja selama kegiatan magang berlangsung.
9. Orang tua, keluarga, dan teman dekat yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Serta Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan maupun isi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi referensi dalam memahami kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

Bandung, 10 Juli 2026



Ambar Lintang Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang	7
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Kegiatan	13
BAB II PROFIL KECAMATAN DAN AKTIVITAS MAGANG.....	15
2.1. Profil Instansi Kecamatan Bandung Kidul.....	15
2.2. VISI	17
2.3. MISI	17
2.4. UNIT /DIVISI DIKANTOR KECAMATAN.....	17
2.5. Struktur Organinasi	19
2.6. Aktivitas Magang	19
BAB III IMPLEMENTASI DAN DAMPAK	22
3.1. Implementasi Kegiatan Magang	22
3.2. Bukti Dampak	26
3.3 Kontribusi Selama Kegiatan Magang.....	27
BAB IV PENGALAMAN DAN PEMBELAJARAN SELAMA MAGANG	33
4.1. Pengalaman Dan Keterampilan Yang Diperoleh	33
4.2. Pembelajaran Selama Magang	35
4.3. Refleksi Diri	36
BAB V PENUTUP.....	38
5.1. Kesimpulan	38
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	41

SURAT PERNYATAAN	46
-------------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kependudukan Kecamatan	9
Gambar 1.2 Laporan Kependudukan Bulan Maret	10
Gambar 1.3 Laporan Kependudukan Bulan April.....	12
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 3.1 FAQ format pesan otomatis.....	28
Gambar 3.2 Media Layanan Berbasis WhatsApp	28
Gambar 3.3 Bukti pesan FAQ yang diterapkan.....	29
Gambar 3.4 Flowchart Alur Birokrasi Pembuatan Kartu Keluarga Barcode.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Aktivitas Magang	19
Tabel 3.1 Implementasi Kegiatan.....	23
Tabel 3.2 Bukti Dampak	26
Tabel 4.1 Pengalaman dan Keterampilan yang diperoleh	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), surat pindah, akta kelahiran, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas menjadi kebutuhan masyarakat karena dokumen tersebut digunakan dalam berbagai urusan, baik pendidikan, kesehatan, pekerjaan, maupun pelayanan sosial lainnya (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; Sinambela, 2019).

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah di tingkat kecamatan memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Bandung Kidul merupakan salah satu kecamatan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif dan efisien, kantor kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti antrean pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, serta adanya keluhan terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi kependudukan (Hardiansyah, 2018).

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, keramahan petugas,

kemudahan akses pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Hardiansyah, 2018). Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat kebutuhan administrasi masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan administrasi kependudukan yang lebih optimal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Mengingat krusialnya peran dokumen kependudukan sebagai basis integrasi berbagai akses layanan publik dan sosial lainnya, maka evaluasi mendalam mengenai kualitas pelayanan publik yang diterapkan di lapangan menjadi hal yang sangat penting untuk dikaji. Berdasarkan pemaparan fakta, data kuantitatif, serta kondisi riil yang ditemukan selama pelaksanaan magang, penulis tertarik untuk menuangkannya ke dalam laporan magang yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul”**

LAPORAN DATA PENDUDUK KOTA BANDUNG
BERDASARKAN REGISTRASI PENDUDUK (LAHIR, MATI, PINDAH DAN DATANG)
BULAN APRIL 2026

Model 1

KECAMATAN BANDUNG KIDUL

WARGA NEGARA INDONESIA

NO	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK AWAL			LAHIR			MATI			PINDAH			DATANG			JUMLAH PENDUDUK AKHIR		
		Lk	Pr	Lk + Pr	Lk	Pr	Lk + Pr	Lk	Pr	Lk + Pr	Lk	Pr	Lk + Pr	Lk	Pr	Lk + Pr	Lk	Pr	Lk + Pr
1	Batununggal	10.538	10.801	21.339	1	3	4	6	5	11	6	2	8	15	16	31	10.542	10.813	21.355
2	Wates	3.558	3.628	7.186	0	0	0	3	1	4	3	3	6	3	6	9	3.555	3.630	7.185
3	Mengger	5.465	4.960	10.425	6	4	10	3	1	4	2	1	3	16	14	30	5.476	4.976	10.452
4	Kujangsari	10.118	9.221	19.339	9	15	24	10	7	17	22	21	43	15	12	27	10.110	9.220	19.330
TOTAL KECAMATAN		29.679	28.610	58.289	16	22	38	22	14	36	33	27	60	49	48	97	29.683	28.639	58.322

Bandung, 06 Mei 2026
CAMAT BANDUNG KIDUL

AMIRIL MU'MININ, S.T.,M.M
NIP. 197104292005011005

Gambar 1.1 Data Kependudukan Kecamatan

Sumber: Kecamatan Bandung Kidul, 2026

Berdasarkan data kependudukan Kecamatan Bandung Kidul, jumlah penduduk pada awal periode tercatat sebanyak 58.289 jiwa yang terdiri dari 29.679 laki-laki dan 28.610 perempuan. Data tersebut tersebar di beberapa kelurahan, yaitu Batununggal, Wates, Mengger, dan Kujangsari. Selama periode berjalan terjadi dinamika kependudukan berupa kelahiran sebanyak 38 jiwa, kematian sebanyak 36 jiwa, perpindahan penduduk sebanyak 60 jiwa, serta pendatang baru sebanyak 97 jiwa. Pada akhir periode jumlah penduduk meningkat menjadi 58.322 jiwa.

Data tersebut menunjukkan bahwa mobilitas dan perubahan jumlah penduduk di Kecamatan Bandung Kidul terus berlangsung. Kondisi ini menuntut adanya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien agar setiap perubahan data penduduk dapat tercatat dengan baik. Tingginya aktivitas administrasi seperti pencatatan kelahiran, kematian, pindah datang penduduk, serta pengurusan dokumen kependudukan memerlukan kesiapan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu, masyarakat saat ini semakin menuntut pelayanan publik yang transparan, cepat, mudah, dan profesional. Kantor Kecamatan Bandung Kidul sebagai instansi pelayanan publik di tingkat kecamatan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan

sarana dan prasarana, antrean pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, serta tuntutan peningkatan kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengelolaan administrasi kependudukan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat serta mendukung tertib administrasi kependudukan secara optimal.

LAPORAN PELAYANAN KECAMATAN BANDUNG KIDUL							
BULAN MARET							
2026							
NO	URAIAN PELAYANAN	KELURAHAN					KETERANGAN
		BATUNUNGGAL	KUJANGSARI	MENGGER	WATES	JUMLAH	
1	KTP	84	88	37	23	232	
2	KARTU KELUARGA	42	44	20	15	121	
3	SKCK	0	0	0	0	0	
4	LEGALISIR	1	3	1	0	5	
5	SURAT KETERANGAN/SERBAGUNA						
	DAFTAR SUSUNAN KELUARGA	0	1	1	0	2	
	DAFTAR SUSUNAN KELUARGA P3K	0	0	1	0	1	
	DAFTAR HAJI	0	0	0	0	0	
	PERSYARATAN PASPOR	0	0	0	0	0	
	PEMBUATAN KITAP	0	0	0	0	0	
	DISPENSASI NIKAH	0	0	0	0	0	
	NIKAH TNI	0	0	0	0	0	
	DAFTAR POLISI	8	3	2	1	14	
	KETERANGAN WARIS KE BANK	0	0	0	0	0	
	KETERANGAN WARIS LUAR KOTA	0	0	0	0	0	
	GANTI NAMA KE BPN	0	0	0	0	0	
6	PINDAH DALAM KOTA	6	3	2	1	12	
7	AHLI WARIS	3	1	1	0	5	
	JUMLAH	144	143	65	40	392	

Gambar 1.2 Laporan Kependudukan Bulan Maret

Sumber : Kecamatan Bandung Kidul, 2026

Berdasarkan data laporan pelayanan Kecamatan Bandung Kidul, urgensi mengenai pentingnya optimalisasi pelayanan ini terlihat nyata di lokasi magang. Berdasarkan data objektif pada Laporan Pelayanan Kecamatan Bandung Kidul Bulan Maret 2026 dalam berkas, tercatat total volume aktivitas administrasi kependudukan yang ditangani mencapai 392 pengajuan dalam kurun waktu satu bulan. Tingginya angka ini mengindikasikan besarnya ketergantungan dan

kebutuhan masyarakat terhadap pemenuhan hak sipil serta legalitas hukum di wilayah Kecamatan Bandung Kidul. Banyaknya jumlah permohonan tersebut secara langsung menuntut kesiapan sarana, prasarana, serta kapabilitas pegawai agar proses penyelesaian dokumen dapat berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Jika ditelaah lebih mendalam, beban kerja pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Bandung Kidul didominasi oleh dua jenis dokumen vital. Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menempati urutan tertinggi dengan jumlah 232 pengajuan (59,18%), yang kemudian disusul oleh pengurusan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 121 pengajuan (30,87%). Dominasi kedua layanan inti ini, yang secara akumulatif mencakup 90,05% dari keseluruhan aktivitas instansi, menegaskan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dari petugas pelayanan sangatlah krusial. Keterlambatan atau kendala dalam memproses kedua dokumen utama ini akan langsung berdampak sistemik pada kepuasan masyarakat terhadap citra pelayanan publik kecamatan secara menyeluruh.

Selain didominasi oleh jenis layanan tertentu, data laporan tersebut juga memperlihatkan adanya konsentrasi beban kerja yang cukup timpang berdasarkan sebaran wilayah. Aktivitas pelayanan terpusat secara signifikan di dua wilayah, yaitu Kelurahan Batununggal dengan 144 pengajuan (36,73%) dan Kelurahan Kujangsari dengan 143 pengajuan (36,48%). Sementara itu, volume pengajuan dari Kelurahan Mengger (65 pengajuan) dan Kelurahan Wates (40 pengajuan) terpaut jauh lebih rendah. Perbedaan demografis dan volume administrasi antar-kelurahan ini mengisyaratkan perlunya strategi manajemen antrean, penataan loket yang fleksibel, serta pembagian porsi kerja pegawai yang adaptif demi menjaga konsistensi kualitas pelayanan bagi seluruh warga.

LAPORAN PELAYANAN KECAMATAN BANDUNG KIDUL							
BULAN APRIL							
2026							
NO	URAIAN PELAYANAN	KELURAHAN					KETERANGAN
		BATUNUNGGAL	KUJANGSARI	MENGGER	WATES	JUMLAH	
1	KTP	129	162	74	52	417	
2	KARTU KELUARGA	100	180	53	41	374	
3	SKCK	0	0	0	0	0	
4	LEGALISIR	4	2	1	0	7	
5	SURAT KETERANGAN/SERBAGUNA						
	DAFTAR SUSUNAN KELUARGA	0	0	0	0	0	
	DAFTAR SUSUNAN KELUARGA P3K	0	0	0	0	1	
	DAFTAR HAJI	0	0	0	0	0	
	PERSYARATAN PASPOR	0	0	0	0	0	
	PEMBUATAN KITAP	0	0	0	0	0	
	DISPENSASI NIKAH	0	0	0	0	0	
	NIKAH TNI	0	0	0	0	0	
	DAFTAR POLISI	0	0	0	0	0	
	KETERANGAN WARIS KE BANK	0	0	0	0	0	
	KETERANGAN WARIS LUAR KOTA	0	0	0	0	0	
	GANTI NAMA KE BPN	0	0	1	0	1	
6	PINDAH DALAM KOTA	3	8	7	1	19	
7	AHLI WARIS	4	2	2	0	8	
	JUMLAH	240	354	138	94	827	

Gambar 1.3 Laporan Kependudukan Bulan April

Sumber : Kecamatan Bandung Kidul, 2026

Memasuki bulan berikutnya, urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kidul menjadi semakin nyata akibat adanya lonjakan beban kerja yang sangat signifikan. Berdasarkan data perbandingan pada berkas mengenai Laporan Pelayanan Bulan April 2026, total aktivitas pelayanan meningkat drastis sebesar 110,97% hingga mencapai 827 pengajuan dalam satu bulan. Lonjakan ini didorong oleh peningkatan tajam pada permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang naik menjadi 417 pengajuan, serta pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang melonjak hingga 374 pengajuan. Akumulasi dari kedua layanan inti ini bahkan menyentuh angka 95,65% dari seluruh beban administrasi kecamatan. Tidak hanya itu, beban volume pelayanan kini bergeser secara masif ke Kelurahan Kujangsari yang melonjak hingga 354 pengajuan (naik 147,55%), mengungguli Kelurahan Batununggal yang mencatat 240 pengajuan. Fenomena lonjakan berskala besar ini berpotensi menimbulkan dampak sistemik berupa antrean yang mengular, waktu tunggu yang lebih lama, serta meningkatnya stres kerja pada aparatur pelayan publik. Oleh karena itu, analisis mengenai kesiapan dimensi kualitas pelayanan, ketepatan waktu (*responsiveness*), serta kapasitas sistem birokrasi di Kantor Kecamatan Bandung Kidul pada periode puncak ini

menjadi sangat krusial guna memastikan kepuasan masyarakat tetap terjaga secara optimal.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan bandung kidul?
- b. Apa saja kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Bandung Kidul?
- c. Bagaimana Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Bandung Kidul?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan maka terdapat tujuan yang berasal dari rumusan masalah, tujuan nya sebagai berikut

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Bandung Kidul!
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Bandung Kidul!
- c. Untuk mengetahui bagaimana Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan Bandung Kidul!

1.4. Manfaat Kegiatan

1. Bagi Mahasiswa

Program ini memberikan pengalaman langsung mengenai dinamika kerja instansi pemerintah dan fungsi tata kelola kecamatan. Mahasiswa dapat mengasah keterampilan nonteknis (*soft skills*) seperti komunikasi publik, kerja sama tim, kedisiplinan, dan pemecahan masalah. Selain itu, kegiatan ini menjadi sarana praktis untuk menerapkan teori akademik dalam pengarsipan dokumen sipil dan pelayanan administrasi kependudukan warga.

2. Bagi Instansi Pemerintah

Kehadiran mahasiswa membantu meningkatkan efisiensi operasional Kantor Kecamatan Bandung Kidul dalam menyelesaikan tugas administrasi harian. Keterlibatan mahasiswa dalam penataan berkas dan pengelolaan data kependudukan (KTP-el, KK, dan Akta) membantu mengoptimalkan arsip digital agar lebih aman dan rapi. Sinergi ini terbukti mempercepat alur birokrasi dan meningkatkan mutu pelayanan warga.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Program magang ini memperkuat jaringan kerja sama yang berkelanjutan antara pihak universitas dengan instansi pemerintah daerah. Pengalaman lapangan mahasiswa memberikan umpan balik berharga bagi kampus untuk menyelaraskan kurikulum akademik dengan kebutuhan nyata dunia kerja. Hal ini berkontribusi positif dalam melahirkan lulusan yang siap pakai, kompeten, dan berdaya saing tinggi.

BAB II

PROFIL KECAMATAN DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Instansi Kecamatan Bandung Kidul

Kantor Kecamatan Bandung Kidul merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Instansi ini beralamat di Jalan Mengger Tengah Nomor 37, Kelurahan Mengger, Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Secara geografis, wilayah administrasi Kecamatan Bandung Kidul terletak di zona Bandung Selatan dengan luas wilayah mencapai kurang lebih 6,06 kilometer persegi. Kawasan ini telah berkembang pesat dari wilayah agraris menjadi area sub-urban yang padat penduduk, pusat perdagangan, jasa, serta pemukiman vertikal dan horizontal. Dalam menjalankan roda pemerintahannya, wilayah ini membawahi empat kelurahan, yaitu Kelurahan Batununggal, Kelurahan Kujangsari, Kelurahan Mengger, dan Kelurahan Wates. Adapun batas wilayahnya adalah Kecamatan Regol dan Lengkong di sebelah utara, Kabupaten Bandung di sebelah selatan, Kecamatan Buahbatu di sebelah timur, dan Kecamatan Bojongloa Kidul di sebelah barat.

Sebagai instansi pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, Kecamatan Bandung Kidul menyelaraskan visi dan misinya dengan Pemerintah Kota Bandung, yaitu terwujudnya Kota Bandung yang unggul, nyaman, sejahtera, dan agamis. Visi tersebut diturunkan ke dalam beberapa misi operasional, antara lain meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur yang berintegritas dan profesional, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan kecamatan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi atau *E-Government*. Selain itu, instansi ini berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang cepat, tepat, akurat, dan responsif tanpa pungutan liar, dengan menerapkan motto pelayanan berbasis keramahan yang mengedepankan prinsip senyum, sapa, dan salam kepada setiap warga yang datang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja, struktur organisasi di Kecamatan

Bandung Kidul dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab penuh atas koordinasi pemerintahan, pembangunan, dan ketertiban wilayah. Dalam menjalankan tugasnya, Camat dibantu oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang mengoordinasikan urusan intern administrasi, keuangan, program, dan kepegawaian melalui Sub Bagian Program dan Keuangan serta Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Di tingkat operasional teknis, terdapat beberapa seksi spesifik yang memiliki fungsi bertingkat, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat, serta Seksi Pelayanan Publik. Seksi Pelayanan Publik inilah yang menjadi lokus utama pelaksanaan magang, di mana seksi ini bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan pengelolaan loket dokumen kependudukan.

Guna menunjang keberhasilan pelayanan, kondisi sumber daya manusia di Kecamatan Bandung Kidul diisi oleh kombinasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Kerja Kontrak (TKK) atau PHL yang ditempatkan secara khusus di bagian front office maupun verifikasi berkas. Dari segi sarana dan prasarana penunjang bukti fisik (*tangibles*), kantor kecamatan telah dilengkapi dengan ruang tunggu ber-AC, televisi informasi, mesin antrian elektronik, serta loket khusus prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Selain itu, tersedia perangkat keras penunjang administrasi kependudukan seperti kamera perekaman, pemindai iris mata, alat sensor sidik jari, dan bantalan tanda tangan digital yang terhubung langsung dengan server pusat kementerian.

Dalam laporan magang ini, ruang lingkup analisis kualitas pelayanan berfokus secara mendalam pada Seksi Pelayanan Publik dengan membatasi ruang lingkup pada tiga produk layanan utama administrasi kependudukan yang paling tinggi tingkat pengajuannya. Layanan pertama adalah Pelayanan KTP-el, yang meliputi proses pendaftaran, perekaman data biometrik, sinkronisasi data ke sistem pusat, pencetakan fisik kartu karena hilang atau rusak, hingga edukasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Layanan kedua adalah Pelayanan Kartu Keluarga (KK), yang mencakup pemrosesan data mutasi warga akibat pernikahan, kelahiran, kematian, maupun pencetakan ulang KK berformat *QR Code*. Terakhir, layanan ketiga adalah Pelayanan Surat Pindah (SKPWN), yang mengurus pencabutan

berkas warga yang keluar dari wilayah Bandung Kidul maupun validasi berkas bagi warga baru yang masuk menjadi penduduk setempat.

2.2. VISI

“Terwujudnya Kecamatan Bandung Kidul yang Cerdas, Sehat, Sejahtera dan Asri“

2.3. MISI

- a. Mewujudkan pelayanan prima melalui penguatan desentralisasi kecamatan dan pengembangan inovasi pelayanan publik;
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia terhadap terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik;
- c. Meningkatkan kualitas kesehatan dan kesejahteraan hidup masyarakat melalui penguatan dan kolaborasi antar stakeholder dalam pembangunan yang berkelanjutan di Kecamatan Bandung Kidul;
- d. Meningkatkan kewaspadaan dini terhadap resiko bencana dengan memperhatikan pelestarian lingkungan dan penataan ruang, sehingga dapat mengembangkan potensi kewilayahan berbasis lingkungan;
- e. Menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat dalam partisipasi dan kolaborasi melalui penguatan lembaga-lembaga perberdayaan masyarakat dalam peran serta mewujudkan pembangunan.

2.4. UNIT /DIVISI DIKANTOR KECAMATAN

a. Camat

Camat merupakan pimpinan tertinggi ditingkat kecamatan yang bertugas memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, serta koordinasi dengan kelurahan dan instansi terkait.

b. Sekretariat Kecamatan

Sekretariat Kecamatan bertugas membantu camat dalam pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, perencanaan program, pengelolaan keuangan, serta penyusunan laporan kegiatan kecamatan.

c. Subbagian pada Sekretariat:

1) Subbagian Umum dan Kepegawaian: Mengelola surat-menyurat, arsip, inventaris kantor, serta administrasi pegawai.

2) Subbagian Program dan Keuangan: Bertugas menyusun program kerja, penganggaran, dan laporan keuangan kecamatan.

d. Seksi Pemerintahan

Bertugas menangani administrasi pemerintahan, pembinaan wilayah kelurahan, pelayanan administrasi kependudukan, serta koordinasi pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah.

e. Seksi Pelayanan Publik

Menangani pelayanan masyarakat seperti:

- 1) Pengantar KTP-el
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Surat pindah datang
- 4) Legalisasi dokumen
- 5) Pelayanan administrasi umum lainnya
- 6) Seksi ini berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat, kegiatan sosial, pemberdayaan UMKM, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan wilayah.

g. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum (Trantib)

Menangani keamanan dan ketertiban lingkungan, penegakan peraturan daerah, serta koordinasi dengan aparat keamanan seperti Satpol PP dan kepolisian.

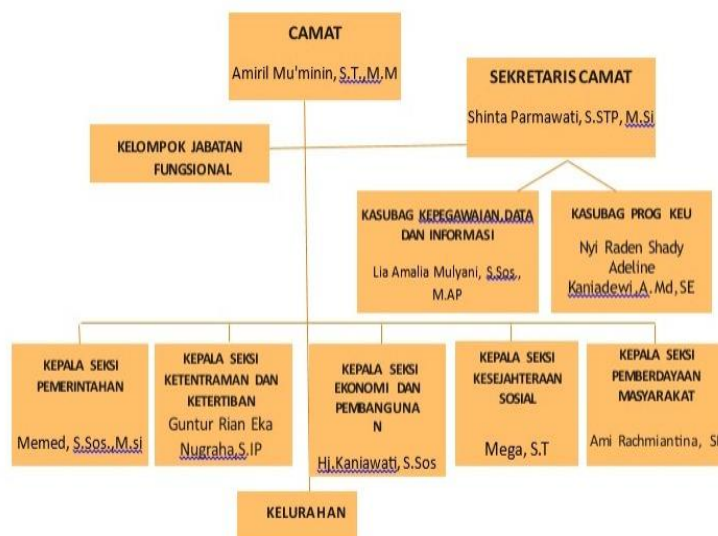
h. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Bertugas dalam perencanaan pembangunan wilayah, monitoring kegiatan pembangunan, serta pembinaan kegiatan ekonomi masyarakat.

i. Kelurahan

Kelurahan merupakan unit pelayanan di bawah kecamatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di tingkat wilayah/lingkungan.

2.5. Struktur Organisasi



Gambar 2-0-1 Struktur Organisasi

Sumber : Kecamatan Bandung Kidul, 2026

2.6. Aktivitas Magang

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Kecamatan Bandung Kidul, Mahasiswa terlibat dalam melakukan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, melayani pengajuan Kartu Keluarga dan KTP-el, aktivitas yang dilakukan bertujuan untuk membantu operasional pelayanan.

Tabel 2.1 Aktivitas Magang

No	Aktivitas	Keterangan
1	Membantu dan mengarahkan warga untuk membuat IKD (Identitas Kependudukan Digital)	membantu warga dalam proses pembuatan IKD dengan memberikan arahan mengenai tahapan pendaftaran, penggunaan aplikasi, serta proses aktivasi akun.

2	Melaksanakan pengecekan validitas formulir pendukung pengajuan KTP-el	melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian data pada formulir pendukung pengajuan KTP-el bertujuan untuk memastikan bahwa dokumen yang diajukan oleh masyarakat telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sehingga proses penerbitan KTP-el dapat berjalan dengan lancar dan meminimalkan terjadinya kesalahan data.
3	Memeriksa kelengkapan berkas surat pindah domisili penduduk antar kecamatan.	melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan surat pindah domisili antar kecamatan bertujuan untuk memastikan bahwa berkas yang diajukan masyarakat telah memenuhi ketentuan administrasi sehingga proses pengurusan surat pindah dapat dilakukan dengan tepat dan efisien.
4	Membuat arsip dari Kartu Keluarga yang sudah tercetak di kantor kecamatan	melakukan pengarsipan Kartu Keluarga (KK) yang telah selesai dicetak dengan menyusun dan menyimpan dokumen secara sistematis sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Melaksanakan Apel Pagi yang diikuti oleh seluruh ASN dan Staff Kantor	mengikuti kegiatan apel pagi bersama seluruh ASN dan staf Kantor Kecamatan Bandung Kidul. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan,

	Kecamatan Bandung Kidul.	koordinasi, serta penyampaian informasi terkait pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.
--	-----------------------------	--

Seluruh kegiatan yang dilaksanakan selama magang di Kantor Kecamatan Bandung Kidul memberikan pengalaman dan pengetahuan yang berharga mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui kegiatan membantu pembuatan IKD, pengecekan formulir KTP-el, pemeriksaan berkas surat pindah domisili, pengarsipan Kartu Keluarga, serta mengikuti apel pagi, penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang prosedur pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Selain itu, kegiatan tersebut juga membantu meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, kerja sama, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Pengalaman ini menjadi bekal yang bermanfaat untuk mengembangkan kompetensi akademik maupun profesional di dunia kerja.

Kegiatan ini juga membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa diharapkan dapat memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.

BAB III

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK

3.1. implementasi Kegiatan Magang

Pelaksanaan kegiatan magang di Kantor Kecamatan Bandung Kidul difokuskan secara mendalam pada unit Pelayanan Publik, khususnya pada bagian Administrasi Kependudukan. Selama periode magang, praktikan diterjunkan langsung untuk mendampingi aparatur sipil negara (ASN) di garis depan (*front office*) dan unit pengolahan data (*back office*). Implementasi tugas mencakup penyambutan warga, verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, pendampingan prosedur pengisian form, hingga tahap input dan rekapitulasi data. Kegiatan ini memberikan ruang bagi praktikan untuk mengamati secara riil bagaimana konsep kepuasan dan kualitas pelayanan publik diaplikasikan dalam lingkungan birokrasi pemerintahan yang dinamis.

Dinamika dan ketahanan instansi dalam memberikan pelayanan publik yang prima sangat teruji ketika terjadi lonjakan arus kebutuhan masyarakat. Hal ini dialami secara langsung oleh praktikan, di mana beban kerja dan tantangan administrasi meningkat secara ekstrem pada periode tertentu. Merujuk pada data faktual dari rekapitulasi Laporan Pelayanan Kecamatan Bandung Kidul Bulan April 2026, praktikan dihadapkan pada total aktivitas pelayanan berskala masif yang mencapai angka 827 pengajuan dokumen hanya dalam kurun waktu satu bulan.

Dalam implementasi tugas harian di tengah lonjakan arus pengajuan ini, kontribusi praktikan difokuskan secara intensif pada penanganan dua jenis layanan esensial yang menyita hampir seluruh kapasitas loket pelayanan. Praktikan membantu memproses dan memverifikasi 417 permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta 374 pengajuan Kartu Keluarga (KK). Tingginya angka pada kedua layanan krusial ini menuntut praktikan untuk bekerja dengan tingkat ketelitian tingkat tinggi (*reliability*) dan daya tanggap yang cepat (*responsiveness*), mengingat setiap keterlambatan atau kekeliruan dalam proses verifikasi dapat menyebabkan panjangnya antrean dan menurunkan tingkat kepuasan warga.

Selain penanganan volume dokumen yang sangat padat, praktikan juga mempraktikkan langsung strategi manajemen pelayanan berbasis kewilayahan yang

taktis. Beban kerja pelayanan pada bulan April terpantau sangat berat akibat terpusatnya pengajuan warga dari dua kelurahan dominan. Praktikan secara proaktif membantu mengatur dan melayani arus antrean warga dari Kelurahan Kujangsari yang membeludak dengan total 354 pengajuan, disusul oleh warga dari Kelurahan Batununggal yang mencapai 240 pengajuan.

Secara keseluruhan, implementasi kegiatan magang di tengah situasi puncak volume administrasi kependudukan ini memberikan dampak pembelajaran profesional yang signifikan. Praktikan tidak hanya menguasai keterampilan teknis pengolahan berkas secara efisien di bawah tekanan batas waktu, tetapi juga berhasil mengasah kemampuan komunikasi interpersonal (*empathy* dan *assurance*). Pengalaman langsung dalam menghadapi karakteristik warga yang beragam dan mengelola situasi antrean padat di Kantor Kecamatan Bandung Kidul menjadi pembuktian nyata mengenai krusialnya integritas sarana dan kesiapan SDM dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang berkualitas

Tabel 3.1 Merupakan implementasi kegiatan yang dilakukan selama program magang berlangsung ;

Tabel 3.1 Implementasi Kegiatan

Permasalahan	Solusi	Luaran	Dampak
Tidak ada nomor antrian untuk pengambilan dan pengajuan berkas kependudukan Kartu Keluarga dan KTP-el juga pesan via online untuk konfirmasi berkas yang tidak lengkap.	Membuatkan nomor antrian dan Membuat nomor telepon via WhatsApp untuk konfirmasi berkas yang kurang.	Nomor antrian berbentuk fisik dan Mengirim pesan berupa konfirmasi terkait berkas kependudukan	Warga menjadi lebih kondusif dan tidak adanya antrian yang mengular juga tidak ada kurangnya komunikasi terkait berkas kependudukan

Menumpuknya pengajuan KTP, membuat lamanya proses pembuatan dikarenakan satu ke lainnya butuh waktu dan keterbatasan blanko E-ktp	Disarankan untuk membuat dan mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Warga tetap memiliki kartu Identitas meski berbentuk digital	Tetap berjalannya sistem identitas meski berbeda bentuk yakni dari fisik ke digital juga memudahkan akses layanan perbankan, imigrasi, kesehatan, instansi lainnya.
Anggota keluarga yang sudah berusia 17 tahun tetapi belum melakukan rekam KTP menghambat diperbaharainya Kartu Keluarga ke versi terbaru/barcode	Diantar untuk rekam KTP segera di bagian ruang E-KTP	seluruh anggota keluarga dipastikan sudah mempunyai KTP-el	Mempermudah dan memenuhi syarat untuk pergantian Kartu Keluarga ke versi Barcode
Terhambatnya pembuatan akta kelahiran atau kematian dikarenakan tidak semua warga mampu	Pelayanan kecamatan mengadakan/membuat surat permohonan ke Disdukcapil untuk diadakan Mepeling (Memberikan	Disdukcapil akan datang menangani diskursus tersebut dan melayani pembuatan	Warga yang terhambat akan kesulitannya tetap memiliki dokumen penting seperti akta

untuk pergi ke Disdukcapil	Pelayanan Keliling) pada Disdukcapil	dokumen tersebut.	kelahiran atau akta kematian
Pergantian periode Camat yang mengharuskan diperbaharainya profil kantor Kecamatan.	Membuat profil kantor kecamatan terbaru sesuai data periode tersebut	Data profil dibuat dengan rapi sesuai dengan periode Camat baru.	Profil kantor kecamatan terbaru menjadi rapi dan sesuai dengan data periode yang baru.

Tabel di atas memuat rincian implementasi program dan solusi taktis yang dirancang serta diterapkan oleh mahasiswa selama pelaksanaan magang di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, khususnya pada unit Pelayanan Administrasi yang berfokus melayani warga dengan kebutuhan administrasi kependudukan. Melalui program ini, mahasiswa berhasil mengoptimalkan lima aspek pelayanan publik esensial guna mengurai berbagai hambatan birokrasi konvensional.

Transformasi tersebut dimulai dari pengadaan nomor antrian fisik dan saluran *WhatsApp Hotline* untuk mengatasi penumpukan warga serta memperjelas konfirmasi berkas yang kurang. Selain itu, sebagai solusi atas keterbatasan blanko fisik, dilakukan akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) agar warga tetap memiliki akses legalitas identitas yang sah untuk kebutuhan perbankan, kesehatan, hingga imigrasi. Pendampingan rekam KTP-el bagi warga wajib KTP di atas 17 tahun juga digencarkan demi memenuhi syarat mutlak pembaruan Kartu Keluarga (KK) ke versi barcode.

Sementara untuk mengatasi hambatan mobilitas warga dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian, mahasiswa memfasilitasi pengajuan surat permohonan layanan keliling (Mepeling) dari Disdukcapil di tingkat kecamatan. Terakhir, pembenahan tata kelola informasi internal dilakukan melalui pembaruan data profil serta struktur organisasi kantor agar selaras dengan periode kepemimpinan Camat yang baru.

3.2. Bukti Dampak

Pelaksanaan kegiatan magang memberikan dampak positif terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Bandung Kidul, khususnya pada proses pelayanan administrasi, pengajuan Kartu Keluarga dan KTP-el. Dampak tersebut terlihat dari adanya kemajuan yang meksipun kecil, tapi cukup signifikan serta membuat berkurangnya resiko antrian panjang atau komplain lamanya pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul.

Sebelum implementasi digitalisasi, banyaknya keluhan dan antrian serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang rendah menjadi naik secara signifikan meski demi sedikit. Lalu pelayanan juga mampu dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, digitalisasi aadministrasi membantu meningkatkan efektifitas yang terjadi di kantor Kecamatan Bandung Kidul.

Tabel 3.2 Bukti Dampak

Indikator	Sebelum	Sesudah
Antrian harian warga	Tidak ada aturan atau antrian khusus untuk menanggulangi komplain	Antrian tidak mengular, warga lebih kondusif
Pengurusan KTP yang hilang	Menunggu lama untuk KTP-el fisik	Warga bisa menggunakan IKD (identitas kependudukan digital) di situasi yang membutuhkan selagi ktp fisik sedang dalam proses
Perbaruan Kartu Keluarga lama ke versi Barcode	Adanya sistem legalisir	Tidak ada sistem legalisir dan seluruh anggota keluarga diatas 17 tahun dipastikan memiliki KTP-el

Terhambatnya akta kelahiran dan kematian	Diharuskannya datang ke Disdukcapil	Membuat surat permohonan sehingga diadakannya kegiatan mepeling (memberikan pelayanan keliling) dari Disdukcapil yang diadakan di kantor kecamatan.
Pergantian profil kantor kecamatan	Masih menggunakan data dan struktur lama juga Camat periode sebelumnya.	Data profil kecamatan terbaru sesuai dengan struktur dan Camat periode baru.

Peningkatan efisiensi yang dihasilkan dari digitalisasi tersebut terbukti memudahkan bukan hanya staf kantor kecamatan, tapi juga warga yang terlibat untuk membuat dokumen yang mereka butuhkan. Penggunaan pesan elektronik dan permohonan izin berbentuk online ke Disdukcapil via aplikasi Pesona juga memudahkan warga untuk mengurus administrasi kependudukan yang dibutuhkan.

Selain itu,seluruh rangkaian pembaruan ini berhasil menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Transformasi ini membuktikan bahwa integrasi teknologi tepat guna mampu menyelesaikan hambatan birokrasi masa lalu dan mewujudkan tata kelola pemerintahan tingkat lokal yang jauh lebih efektif.

3.3 Kontribusi Selama Kegiatan Magang

Untuk mengatasi kendala keterlambatan respons dan standarisasi jawaban kepada masyarakat, penulis membuat Rancangan Media Pelayanan Informasi Otomatis Berbasis WhatsApp yaitu pesan FAQ (Frequently Asked Questions) pada WhatsApp Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Bandung Kidul sebagai berikut :

[KECAMATAN BANDUNG KIDUL - PELAYANAN ADMINDUK]

Halo, Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu. Terima kasih telah menghubungi

WhatsApp Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Bandung Kidul. 🙏

Saya [Ambar Lintang Sari], admin yang siap membantu memvalidasi
berkas dan memberikan informasi kepada Anda.

Mohon sebutkan:

Nama Lengkap:

Kelurahan Asal:

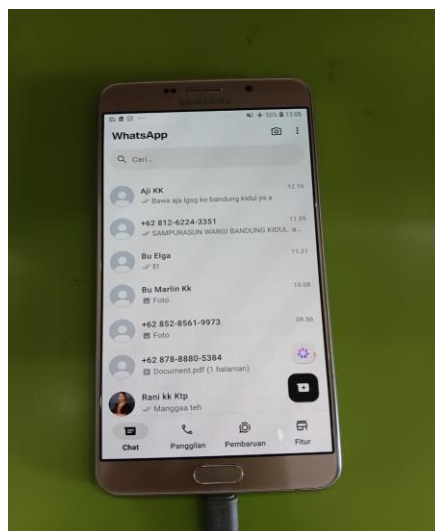
Keperluan Layanan:

Untuk mempermudah informasi, silakan balas dengan mengetik

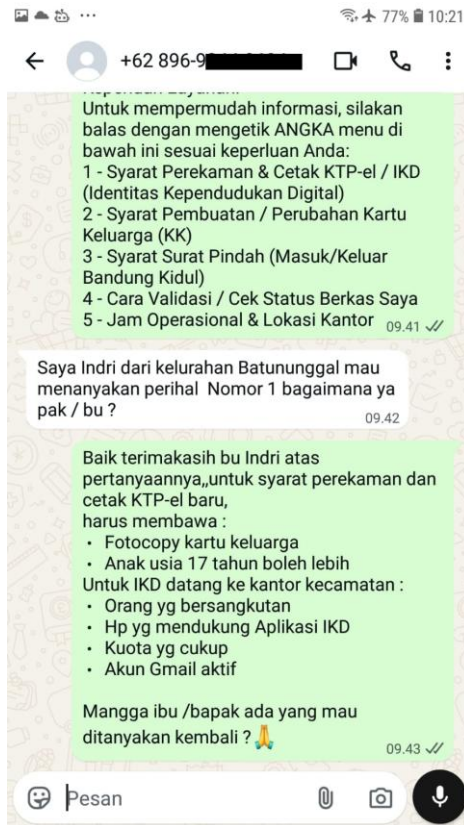
angka menu di bawah ini sesuai keperluan Anda:

- 1 - Syarat Perekaman & Cetak KTP-el / IKD (Identitas Kependudukan Digital)
- 2 - Syarat Pembuatan / Perubahan Kartu Keluarga (KK)
- 3 - Syarat Surat Pindah (Masuk/Keluar Bandung Kidul)
- 4 - Cara Validasi / Cek Status Berkas Saya
- 5 - Jam Operasional & Lokasi Kantor

Gambar 3.1 FAQ format pesan otomatis



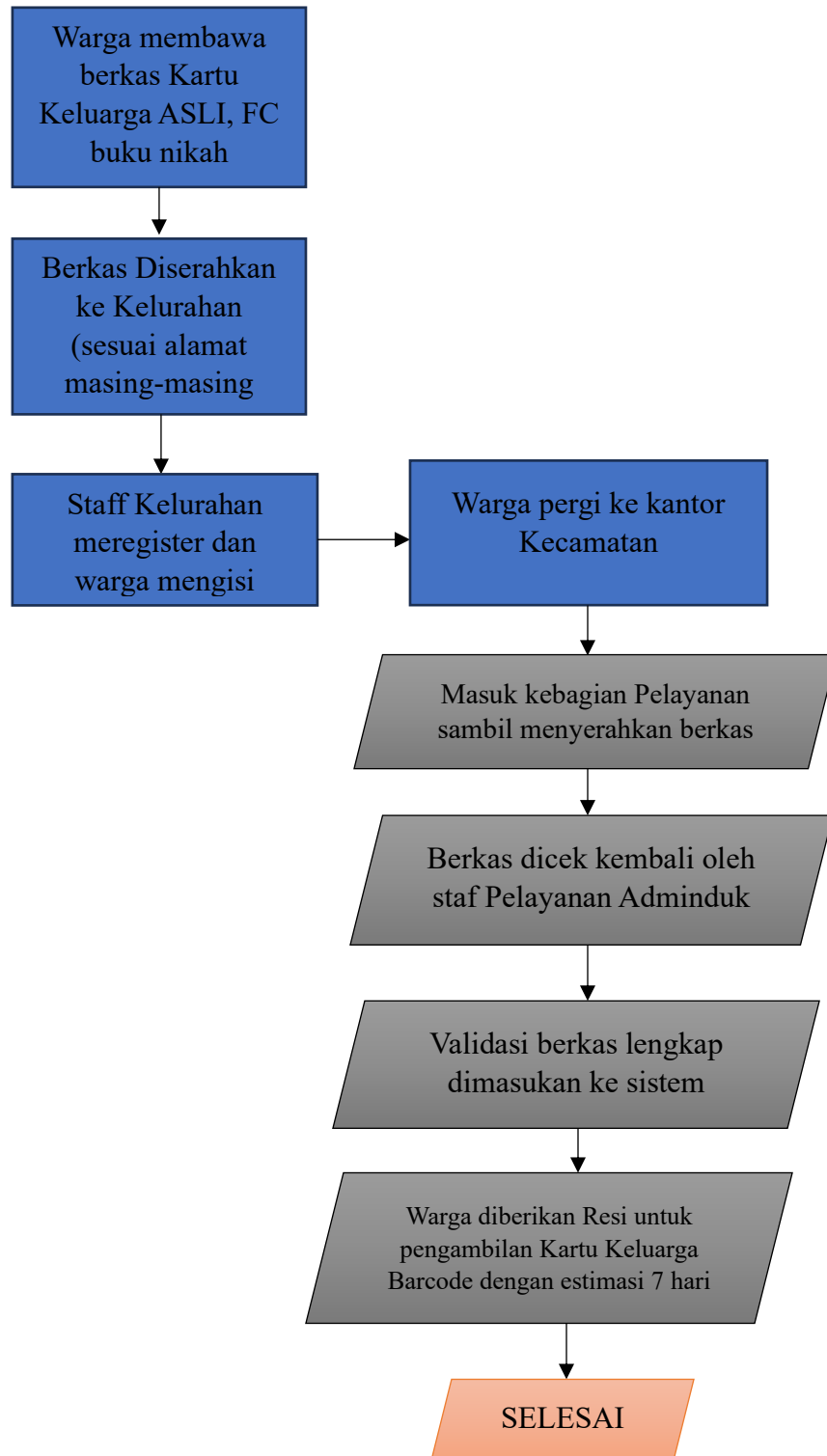
Gambar 3.2 Media Layanan Berbasis WhatsApp



Gambar 3.3 Bukti pesan FAQ yang diterapkan

Penerapan rancangan templat Frequently Asked Questions (FAQ) otomatis pada layanan WhatsApp Kecamatan Bandung Kidul didasarkan pada kebutuhan untuk mengatasi kendala penanganan dokumen yang tidak lengkap dan tidak terstandarisasi. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, templat FAQ ini dinilai sangat efektif dalam menyelesaikan masalah pelayanan karena beberapa faktor kunci berikut:

- a. Standarisasi dan akurasi informasi
- b. Efisiensi waktu melalui pemangkasan birokrasi alur
- c. Peningkatan kecepatan respons pelayanan
- d. Transparansi jam kerja dan pengelolaan ekspektasi publik



Gambar 3.4 Flowchart Alur Birokrasi Pembuatan Kartu Keluarga Barcode

Menunjukkan alur birokrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) Barcode yang dimulai dari pemohon mengajukan permohonan dengan melengkapi seluruh persyaratan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Berkas yang telah diterima

kemudian diperiksa oleh petugas pelayanan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen. Apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap, berkas akan dihubungi lewat WhatsApp kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu. Sebaliknya, jika persyaratan telah memenuhi ketentuan, data pemohon akan diinput ke dalam Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU).

Selanjutnya, data yang telah diinput akan dilakukan proses verifikasi dan validasi oleh petugas yang berwenang. Setelah data dinyatakan benar dan sesuai, dokumen Kartu Keluarga diproses untuk penerbitan dengan menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) serta dilengkapi dengan barcode sebagai bentuk autentikasi dokumen. Tahap akhir adalah pencetakan atau pengiriman dokumen KK Barcode dalam format digital kepada pemohon, sehingga pemohon memperoleh dokumen kependudukan yang sah dan dapat digunakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Alur tersebut menggambarkan bahwa proses pelayanan pembuatan KK Barcode dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan penerimaan berkas, pemeriksaan persyaratan, pengolahan data, verifikasi, penerbitan dokumen, hingga penyerahan kepada masyarakat. Prosedur ini bertujuan untuk menjamin ketepatan data, meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, serta memberikan kepastian hukum bagi setiap pemohon.

Bukti dampak kegiatan lainnya meliputi:

- 1) Dokumentasi proses menghubungi dan konfirmasi terkait berkas yang kurang kepada warga.
- 2) Bukti foto data pengajuan hilang/pembuatan KTP baru.
- 3) Bukti foto data pengajuan ganti/cetak ulang Kartu Keluarga baru.
- 4) Dokumentasi kegiatan Mepeling pada pengajuan akta lahir dan akta kematian

Kegiatan magang ini berhasil menciptakan sinergi yang saling menguntungkan (*mutual benefits*). Di satu sisi, Kantor Kecamatan Bandung Kidul memperoleh peningkatan efektivitas administrasi dan sistem pengelolaan data yang jauh lebih cepat serta aman. Di sisi lain, mahasiswa mendapatkan wahana pembelajaran nyata untuk mengasah keterampilan digitalisasi, ketelitian data, dan pemahaman komprehensif atas alur birokrasi pemerintahan. Pengalaman komparatif

antara teori kuliah dan praktik lapangan ini diproyeksikan menjadi bekal esensial bagi mahasiswa dalam memasuki dunia kerja profesional di masa depan.

BAB IV

PENGALAMAN DAN PEMBELAJARAN SELAMA MAGANG

4.1. Pengalaman Dan Keterampilan Yang Diperoleh

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, mahasiswa mendapatkan kesempatan berharga untuk terlibat langsung dalam ranah tata kelola publik, khususnya pada unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk). Di bagian ini, mahasiswa tidak hanya mengamati, tetapi juga ikut serta dalam pengelolaan data pelayanan, pengarsipan dokumen kependudukan warga, serta implementasi digitalisasi administrasi melalui penggunaan *spreadsheet* digital dan aplikasi layanan kontekstual. Melalui keterlibatan aktif tersebut, mahasiswa dapat memahami alur kerja birokrasi pemerintahan tingkat lokal secara utuh, mulai dari proses penerimaan berkas permohonan warga, verifikasi syarat, hingga penyusunan pelaporan berkala.

Di samping pemahaman konseptual, kegiatan magang ini secara signifikan mengasah keterampilan teknis (*hard skills*) mahasiswa dalam mengoperasikan perangkat pengolah data, mengorganisasi arsip digital secara sistematis, serta melatih ketelitian tinggi dalam meminimalkan risiko kesalahan input data sensitif milik warga. Tidak kalah penting, interaksi harian di lingkungan kantor kecamatan juga membentuk keterampilan nonteknis (*soft skills*) mahasiswa. Nilai-nilai profesionalitas seperti kedisiplinan waktu, rasa tanggung jawab terhadap tugas, komunikasi publik yang solutif saat menghadapi warga, serta kolaborasi solid di dalam tim kerja berhasil diinternalisasi dengan baik. Seluruh kombinasi pengalaman dan keterampilan ini menjadi modal sekaligus bekal adaptasi yang kuat bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi tantangan di dunia kerja profesional setelah lulus nanti.

Tabel 4.1 merupakan pengalaman dan keterampilan yang diperoleh selama kegiatan magang berlangsung:

Tabel 4.1 Pengalaman dan Keterampilan yang diperoleh

Keterampilan	Implementasi
Digitalisasi & Pengelolaan Data (<i>Hard Skill</i>)	Mengoperasikan <i>spreadsheet</i> digital untuk merekap data pengajuan KTP-el, pencetakan Kartu Keluarga baru, serta memperbarui data profil kecamatan sesuai dengan periode Camat yang baru.
Komunikasi Pelayanan Publik (<i>Soft Skill</i>)	Mengelola saluran <i>WhatsApp Hotline</i> kecamatan untuk memberikan konfirmasi secara persuasif dan solutif kepada warga mengenai kekurangan berkas persyaratan kependudukan.
Manajemen Lapangan & Organisasi	Mengatur ketertiban ruang tunggu pelayanan melalui pengadaan sistem nomor antrian fisik, sehingga alur pengajuan dokumen warga menjadi lebih kondusif dan bebas dari penumpukan.
Administrasi & Pemecahan Masalah	Membantu menyusun berkas permohonan layanan keliling (Mepeling) ke Disdukcapil kota demi memberikan solusi akses pembuatan akta lahir dan kematian bagi warga yang terkendala mobilitas.
Edukasi Teknologi (Literasi Digital)	Melakukan pendampingan langsung dan sosialisasi kepada warga dalam mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai solusi alternatif keterbatasan blanko KTP fisik.

Melalui pelaksanaan program magang di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, mahasiswa mendapatkan wawasan mendalam dan pengalaman riil mengenai tata kelola serta prosedur pelayanan publik di instansi pemerintahan lokal. Mahasiswa terlibat langsung dalam mempelajari mekanisme penerimaan berkas, verifikasi kelayakan dokumen, hingga penataan arsip kependudukan penting milik warga seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akta Sipil pada Bagian Pelayanan Administrasi. Selain itu, keterlibatan aktif ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana adopsi sistem digitalisasi mampu mengurai simpul birokrasi yang rumit demi menciptakan standar kerja yang jauh lebih efektif dan transparan.

Kegiatan magang ini juga membantu mahasiswa meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan data kependudukan digital, penggunaan *spreadsheet*, ketelitian dalam verifikasi berkas, serta kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan aparatur kecamatan dalam melayani keluhan masyarakat. Selain itu, mahasiswa menjadi lebih memahami pentingnya pemanfaatan teknologi digital (seperti IKD dan sistem konfirmasi *online*) dalam mendukung efisiensi, akurasi, dan kemudahan tata kelola pelayanan administrasi publik di lingkungan kerja.

4.2. Pembelajaran Selama Magang

Melalui rangkaian aktivitas praktik di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, mahasiswa mendapatkan wawasan baru serta pengalaman langsung yang relevan dengan ekosistem pelayanan publik. Program magang ini memberikan kesempatan emas bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung alur kerja pada Bagian Pelayanan Administrasi, mulai dari manajemen antrean warga, penginputan data KTP-el dan Kartu Keluarga, hingga pengarsipan berkas dokumen penting serta fasilitasi program pelayanan keliling (Mepeling).

Pengalaman di lapangan ini membuktikan bahwa kesiapan di dunia kerja nyata membutuhkan integrasi antara aspek akademis dan kecakapan interpersonal. Selama masa magang, mahasiswa belajar menyelaraskan diri dengan ritme kerja instansi pemerintah, mengikuti arahan dari pamong/pembimbing lapangan, serta menuntaskan setiap tugas pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kependudukan yang berlaku seperti keterampilan komunikasi publik, kedisiplinan waktu, rasa tanggung jawab tinggi, ketelitian data, dan kerja sama tim.

Di sisi lain, mahasiswa memetik pelajaran penting mengenai peran krusial transformasi teknologi dalam mengoptimalkan efisiensi birokrasi. Praktik langsung dalam mengoperasikan *spreadsheet* digital untuk merekap data kependudukan serta sosialisasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi sarana efektif yang membantu mahasiswa memahami bagaimana konsep digitalisasi diimplementasikan untuk menyelesaikan masalah keterbatasan blanko fisik di lapangan.

Interaksi harian yang terjalin dengan aparatur dari berbagai unit kerja juga memperluas kompetensi komunikasi profesional mahasiswa. Pengalaman kolaborasi dua arah ini sangat membantu mahasiswa dalam mengasah kemampuan berpikir kritis untuk menemukan solusi taktis atas kendala berkas warga yang tidak lengkap, sekaligus menentukan langkah penyelesaian tugas secara cepat, tepat, dan solutif demi kelancaran urusan administrasi kependudukan.

Sebagai konklusi, seluruh agenda yang dilalui di Kantor Kecamatan Bandung Kidul menanamkan nilai pembelajaran yang sangat signifikan. Proses ini tidak hanya berhasil mengembangkan kompetensi teknis di bidang administrasi publik, tetapi juga membentuk mentalitas dan kesiapan kerja yang matang dalam menghadapi ekosistem dunia profesional yang dinamis serta berbasis digital.

4.3. Refleksi Diri

Rangkaian aktivitas praktik lapangan di Kantor Kecamatan Bandung Kidul memberikan perspektif baru dan pengalaman esensial yang tidak didapatkan secara utuh di bangku perkuliahan. Melalui program ini, mahasiswa dapat mengamati langsung etos kerja, dinamika pelayanan publik, serta regulasi nyata yang diterapkan di lingkungan instansi pemerintahan dalam mengelola urusan administrasi kependudukan warga secara profesional.

Dalam perjalanannya, mahasiswa sempat menemui sejumlah tantangan adaptif, terutama dalam menyelaraskan ritme kerja dengan tingginya volume permohonan warga serta menjaga ketepatan waktu dalam memproses dokumen-dokumen penting. Kendati demikian, hambatan tersebut justru menjadi ruang belajar yang efektif untuk melatih ketahanan kerja, mempertajam fokus, meningkatkan manajemen waktu, serta membangun kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pengalaman berpartisipasi dalam modernisasi sistem pelayanan—mulai dari integrasi nomor antrean hingga edukasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)—membuka cakrawala baru mengenai peran krusial teknologi informasi dalam memicu efisiensi birokrasi pemerintahan. Keterlibatan langsung ini juga memperkaya kecakapan mahasiswa dalam mengoperasikan basis data *spreadsheet* digital serta menanamkan kesadaran akan pentingnya penataan arsip data kependudukan secara terstruktur.

Sebagai evaluasi personal, agenda magang ini memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan kompetensi diri mahasiswa. Seluruh ilmu praktis, ketangkasan menyelesaikan masalah di lapangan, serta pemahaman mendalam mengenai sistem tata kelola publik ini diproyeksikan menjadi modal dan fonsi kuat bagi mahasiswa dalam meniti karier di dunia profesional pascakelulusan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, khususnya pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), dapat disimpulkan bahwa program kerja ini telah memberikan kontribusi positif yang signifikan bagi instansi maupun mahasiswa. Selama masa magang, mahasiswa berhasil mengidentifikasi berbagai hambatan pelayanan konvensional di lapangan dan mengatasinya melalui lima program taktis yang solutif. Program-program tersebut meliputi pengadaan nomor antrian fisik untuk mengurai penumpukan warga, pembuatan saluran komunikasi *WhatsApp Hotline* sebagai media konfirmasi kekurangan berkas, edukasi percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk menyiasati keterbatasan blanko KTP fisik, fasilitasi administrasi layanan keliling (Mepeling) guna memperluas akses pengurusan akta, serta pembaruan data profil instansi agar selaras dengan periode Camat yang baru. Penerapan sistem kerja baru berbasis digital ini terbukti mampu memangkas beban kerja administratif staf kecamatan sekaligus memberikan kenyamanan, kemudahan akses, dan kejelasan alur pelayanan bagi warga sekitar.

Di sisi lain, kegiatan praktik lapangan ini menjadi jembatan krusial bagi mahasiswa dalam mengasah kompetensi teknis (*hard skills*) dan keterampilan interpersonal (*soft skills*) yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja masa kini. Melalui keterlibatan aktif dalam pengoperasian basis data *spreadsheet* digital, mahasiswa dilatih untuk memiliki ketelitian tinggi dalam meminimalkan risiko kesalahan input data sensitif milik warga. Selain itu, interaksi langsung dengan aparatur pemerintahan dan masyarakat secara nyata melatih kemampuan komunikasi publik yang persuasif, meningkatkan ketahanan kerja di bawah tekanan volume pelayanan, serta menumbuhkan kerja sama tim yang solid. Pada akhirnya, seluruh pengalaman adaptasi ritme kerja, penyelesaian tantangan birokrasi, dan proses refleksi diri yang dilalui selama masa magang ini memberikan esensi pembelajaran yang sangat bernilai. Pengalaman komparatif antara teori akademis di bangku kuliah dengan realitas di lapangan ini secara efektif berhasil meningkatkan rasa percaya diri dan kesiapan komprehensif mahasiswa dalam meniti karier di dunia profesional pascakelulusan.

5.2. Saran

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bandung Kidul, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

- a. Instansi pelayanan kecamatan diharapkan dapat terus mengembangkan sistem administrasi digital kependudukan agar proses pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan berkas warga menjadi lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.
- b. Pengelolaan tata kelola data administrasi kependudukan (KTP-el, KK, dan Akta) perlu dilakukan secara konsisten dan berkala untuk menjaga keakuratan data warga serta memudahkan proses monitoring dan pelaporan pelayanan.
- c. Kantor kecamatan dapat mempertimbangkan optimalisasi penggunaan sistem basis data (*database*) yang lebih terintegrasi guna mendukung penyimpanan arsip digital yang lebih aman, terstruktur, dan mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan.
- d. Mahasiswa magang berikutnya diharapkan dapat memberikan inovasi baru dalam pengembangan sistem administrasi digital di lingkungan kecamatan, baik melalui pemanfaatan teknologi yang lebih optimal maupun penyempurnaan sistem penataan berkas yang telah diterapkan sebelumnya.
- e. Program magang di instansi pemerintahan lokal diharapkan terus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya karena memberikan pengalaman kerja nyata yang bermanfaat dalam menghubungkan teori birokrasi publik yang diperoleh di perkuliahan dengan praktik langsung di dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.

<https://jdih.kemendagri.go.id/>

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Pemerintah Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L.. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.

Pemerintah Kota Bandung. (2016). *Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung*.

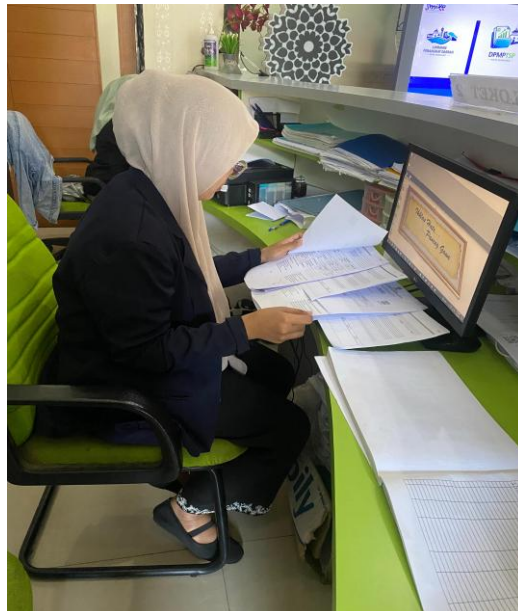
Kecamatan Bandung Kidul. (2026). *Laporan Data Kependudukan Kecamatan Bandung Kidul Bulan Maret–April 2026*. Dokumen internal.

Kecamatan Bandung Kidul. (2026). *Profil Kecamatan Bandung Kidul Tahun 2026*. Dokumen internal.

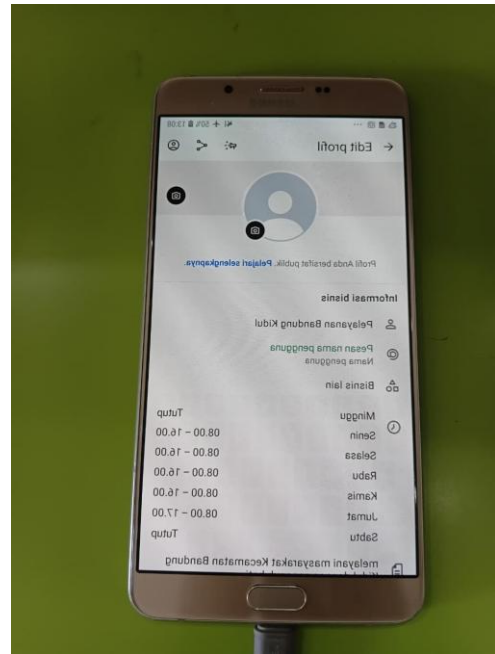
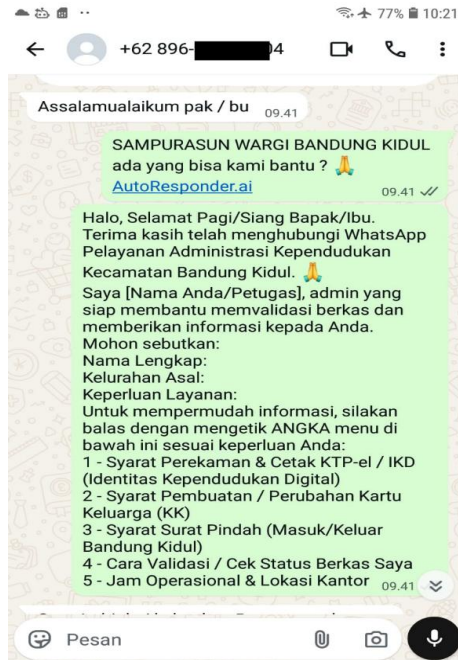
LAMPIRAN



Dokumentasi Kantor Kecamatan Bandung Kidul sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan magang dan aktivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan



Dokumentasi kegiatan penginputan dan validasi berkas pengajuan Kartu Keluarga Barcode



Bukti membuat nomor telepon dan menjawab pesan warga dengan pesan FAQ

ANTRIAN 001	ANTRIAN 002	ANTRIAN 003	ANTRIAN 004
ANTRIAN 005	ANTRIAN 006	ANTRIAN 007	ANTRIAN 008
ANTRIAN 009	ANTRIAN 010	ANTRIAN 011	ANTRIAN 012
ANTRIAN 013	ANTRIAN 014	ANTRIAN 015	ANTRIAN 016
ANTRIAN 017	ANTRIAN 018	ANTRIAN 019	ANTRIAN 020
ANTRIAN	ANTRIAN	ANTRIAN	ANTRIAN

ANTRIAN 037	ANTRIAN 038	ANTRIAN 039	ANTRIAN 040
ANTRIAN 041	ANTRIAN 042	ANTRIAN 043	ANTRIAN 044
ANTRIAN 045	ANTRIAN 046	ANTRIAN 047	ANTRIAN 048
ANTRIAN 049	ANTRIAN 050	ANTRIAN 051	ANTRIAN 052
ANTRIAN	ANTRIAN	ANTRIAN	ANTRIAN

Bukti Nomor Antrian dibuat di word



Mengarahkan warga untuk membuat Identitas Kependudukan Digital (IKD)



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
KECAMATAN BANDUNG KIDUL
Jln. Batununggal No.3 Telp. (022) 7531377 Bandung

Bandung, 31 Maret 2026

Nomor : B/TU.01.02/227 -

Sifat : Kec. Bandung Kidul/2026

Lampiran : 1

Hal : 1

Kepada : Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

di : B A N D U N G

Permohonan Mepeling Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Identitas Kependudukan Digital(IKD)

Dimaksudkan dengan hormat dalam rangka Percepatan Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, khususnya dalam meningkatkan pelayanan Akta Kelahiran, akta Kematian dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di wilayah Kecamatan Bandung Kidul, dengan ini kami berencana akan melaksanakan kegiatan Mepeling Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berkenan Mengadakan Mepeling Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kecamatan Bandung Kidul agar terlaksananya kegiatan tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

CAMAT BANDUNG KIDUL

AMIRIL MU'MININ, ST.M.M
www.kabupatenbandung.go.id

[Lampiran]

1. Yth. Bapak Walikota Bandung (sebagai isoran);
2. Yth. Bapak Sekretaris Daerah Kota Bandung (sebagai isoran);
3. Yth. Bapak Asisten I Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Bandung;
4. Yth. Bapak Pj. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekda Kota Bandung;
5. Arsip.

Surat permohonan ke Disdukcapil untuk diadakan Mepeling

Pengajuan Kartu Tanda Penduduk [KECAMATAN]

REPORT DATA HILANG CETAK

UPDATE TANGGAL CETAK TERBARU

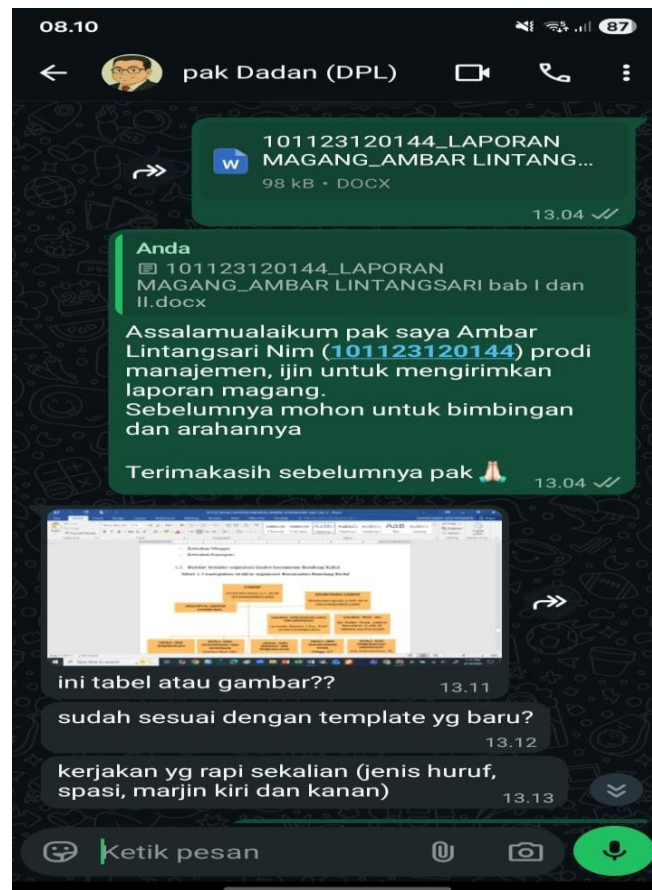
Tanggal pencetakan KTP-el terakhir belum di update!

No.	No. Reg	NIK	Nama	Alamat	Kelurahan	Tgl Pengajuan	Jenis Pengajuan	Status Pencetakan	Aksi
1	04	327321*****01	[REDACTED]	JL. MEKARSARI RT. 002 RW. 002	KULANGSARI	2026-07-02 08:18:11	RUSAK	SALAH PROSES	POSA AGA...
2	03	327321*****01	[REDACTED]	JL. MEKARSARI RT. 002 RW. 002	KULANGSARI	2026-07-02 08:17:58	RUSAK	SALAH PROSES	POSA AGA...
3	02	321790*****09	[REDACTED] SAKTO/SIKHARANG	JL. CIPARAYAN RT. 001 RW. 004	KULANGSARI	2026-07-02 07:42:50	HILANG	SALAH PROSES	POSA AGA...
4	02	327321*****02	[REDACTED]	JL. CIPARAYAN RT. 001 RW. 004	KULANGSARI	2026-07-02 07:42:50	PERUBAHAN ELEMEN	SALAH PROSES	POSA AGA...
5	08	327321*****02	[REDACTED]	CIPRAJATI RT. 001 RW. 003	MENGGER	2026-07-01 14:26:38	RUSAK	SALAH PROSES	POSA AGA...
6	01	327321*****02	[REDACTED]	JL. NOKI TONA GILLAMSI NO.04 RT. 003 RW. 001	BADES	2026-07-01 14:16:15	PERUBAHAN ELEMEN	SALAH PROSES	POSA AGA...

Bukti foto data pengajuan hilang/pembuatan KTP baru.



Kegiatan bimbingan dengan pembimbing dikantor Kecamatan Bandung Kidul



Bukti chat bimbingan dengan Dosen Pembimbing Lapangan

SURAT PERNYATAAN



PEMERINTAH KOTA BANDUNG KECAMATAN BANDUNG KIDUL

Jalan Batununggal No. 3 Bandung
Telp. (022) 7531377 Fax (022) 7531377

SURAT PERNYATAAN PEMANFAATAN HASIL KEGIATAN MAGANG **Nomor : TU.01.02/508-Kec.Bankid/VII/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lia Amalia Mulyani, S.Sos., M.AP
NIP : 19710429 200501 1 005
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi
Kecamatan Bandung Kidul

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ambar Lintangari
Status : Mahasiswa Magang
Periode : 30 Maret 2026 s/d 30 September 2026
Judul Laporan : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis
Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul

Telah menyelesaikan program magang dan menghasilkan **Rancangan Media Pelayanan Otomatis Berbasis WhatsApp, juga berkontribusi membuat Flowchart Alur Birokrasi pembuatan Kartu Keluarga Barcode pada kantor Kecamatan Bandung Kidul**. Rancangan tersebut telah diterima dengan baik serta di implementasikan sebagai luaran nyata (output) magang untuk mendukung peningkatan efisiensi administrasi pelayanan kependudukan pada kantor Kecamatan Bandung Kidul.

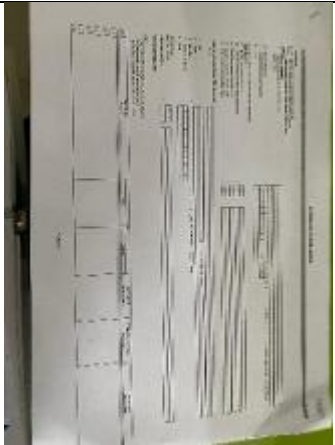
Bandung, 09 Juli 2026

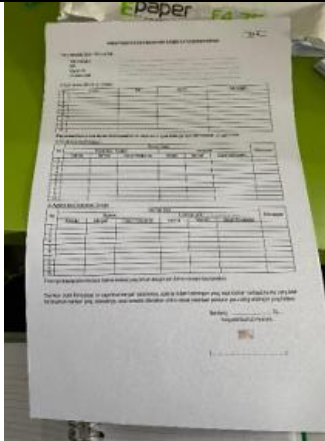
a.n. Camat Bandung Kidul
Kasubag. Umum, Kepegawaian, Data dan
Informasi


Lia Amalia Mulyani, S.Sos., M.AP
NIP. 19740329 199803 2 004

Logbook/ Kegiatan Program Magang Mandiri
Kantor Kecamatan Bandung Kidul

NO	Tanggal	Kegiatan / Aktivitas	Dokumen
1.	Senin,30 Maret 2026	- Perkenalan diri dan Pengenalan ruangan dan pekerjaan.	
2.	Selasa,31 Maret 2026	Melakukan verifikasi validitas dokumen persyaratan pengajuan KK dan KTP-el. - Pengecekan status cetak KTP-el di system administrasi kependudukan	
3	Rabu, 1 April 2026	Memberikan layanan konsultasi terkait prosedur dan tata cara perbaikan data pada administrasi kependudukan.	

4	Kamis, 2 April 2026	Membantu proses validasi dan distribusi dokumen administrasi kependudukan yang telah selesai diproses kepada Masyarakat.	
5	Jum'at, 3 April 2026	Libur (Tanggal Merah)	Libur (tanggal merah)
6	Senin, 6 April 2026 -	Melakukan Verifikasi berkas persyaratan permohonan kartu keluarga baru dan perubahan data dengan mencantumkan formular f101 (formular untuk isi biodata keluarga)	
7	Selasa, 7 April 2026	Mengidentifikasi kendala pada berkas pemohon dan memberikan Solusi sesuai regulasi pelayanan publik.	

8	Rabu, 8 April 2026 -	Rabu, 8 April 2026 - Memberikan informasi kepada pemohon mengenai alur birokrasi dan estimasi waktu penyelesaian dokumen.	
9	Kamis, 9 April 2026	Melaksanakan pengecekan dokumen pendukung seperti formulir f106 (Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan) Untuk permohonan Kartu Keluarga dan perubahan elemen data pada KK dan KTP-el.	
10	Jum'at, 10 April 2026	Mengikuti Kegiatan Sosialisasi Laci RW di Kelurahan Batununggal. Laci Rw yaitu Layanan Catatan Informasi Rukun Warga, aplikasi berbasis web dan Android yang dikembangkan Pemerintah Kota Bandung untuk mengumpulkan, mengelola, dan memverifikasi data kewilayahan secara digital.	

11	Senin, 13 April 2026	Membantu pengarsipan dokumen kependudukan KTP-el, Kartu Keluarga ,Akta Kelahiran,Akta kematian	
12	Selasa, 14 April 2026	Membantu petugas dalam pelayanan pembuatan surat pengantar untuk Pengajuan KK dan KTP-el peomohon.	
13	Rabu, 15 April 2026	Registrasi Formulir Peristiwa untuk permohonan KTP-el dengan peristiwa hilang, rusak, pindah datang ke dalam buku Registrasi Kependudukan	
14	Kamis, 16 April 2026	Mengikuti Kegiatan Mepeling, membantu memberikan nomor antrian untuk mengantri pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling)	

15	Jum'at, 17 April 2026	Input data dan registrasi Formulir surat pindah dan KK kedalam sistem kependudukan.	
16	Senin, 20 April 2026	Membantu petugas pelayanan menerima berkas permohonan KTP-el warga kelurahan Kujangsari, Mengger, Wates, Batununggal	
17	Selasa, 21 April 2026	Melaksanakan Apel Pagi yang di ikuti oleh seluruh ASN dan Staff Kantor Kecamatan Bandung Kidul. Menginput data Permohonan kartu keluarga ke dalam sistem informasi kependudukan.	
18	Rabu, 22 April 2026	Memeriksa kelengkapan berkas surat pindah domisili penduduk antar kecamatan.	

19	Kamis, 23 April 2026	Membantu petugas mencatat nomor register berkas masuk atau keluar ke dalam buku agenda kependudukan dan system kependudukan.	
20	Jum'at, 24 April 2026	Memeriksa kelengkapan syarat pengajuan KK, Surat Pindah, KTP-el	
21	Senin, 27 April 2026	Membantu staff dalam proses verifikasi berkas administrasi kependudukan, seperti kartu keluarga dan surat pindah	
22	Selasa, 28 April 2026	Melakukan pelayanan langsung (front office) kepada warga dengan menerapkan standar pelayanan yang ramah dan solutif.	

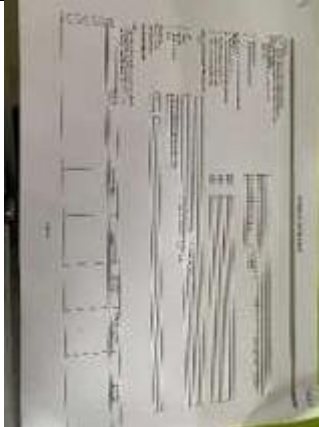
23	Rabu, 29 April 2026	Membantu proses validasi dan distribusi dokumen administrasi kependudukan yang telah selesai diproses kepada Masyarakat.	
24	Kamis, 30 April 2026	Turut serta dalam digitalisasi dokumen kearsipan guna mempercepat pencairan data dimasa mendatang .	
25	Jum'at, 1 Mei 2026	Libur (tanggal merah)	LIBUR
26	Senin, 4 Mei 2026	Membantu petugas loket dalam proses verifikasi berkas permohonan kartu keluarga dan ktp-el warga	

27	Selasa, 5 Mei 2026	Melakukan input data permohonan surat pindah dan keterangan domisili ke dalam sistem database kecamatan.	
28	Rabu, 6 Mei 2026	Membantu melayani dan mengarahkan masyarakat yang datang ke meja informasi terkait alur pembuatan akta kelahiran maupun surat pindah.	
29	Kamis, 7 Mei 2026	Membantu memberikan KTP-el pemula atau baru (usia 17 tahun) yang sudah tercetak	
30	Jum'at, 8 Mei 2026	Melayani warga untuk membantu dan memeriksa persyaratan dan berkas pembuatan Kartu Keluarga	

31	Senin, 11 Mei 2026	Membuat arsip dari Kartu Keluarga yang sudah tercetak di kantor kecamatan	
32	Selasa, 12 Mei 2026	Melaksanakan pengecekan validitas dokumen pendukung Kartu Keluarga	
33	Rabu, 13 Mei 2026	Memberikan layanan dan menerima berkas permohonan terkait prosedur dan perbaikan data pada administrasi kependudukan.	
34	Kamis, 14 Mei 2026	Libur(tanggal merah)	Libur
35	Jum'at, 15 Mei 2026	Libur (cuti bersama)	Libur

36	Senin, 18 Mei 2026	Membantu dan mengarahkan warga untuk membuat IKD (Identitas Kependudukan Digital)	
37	Selasa, 19 Mei 2026	Melaksanakan pengecekan validitas formulir pendukung pengajuan KTP el	
38	Rabu, 20 Mei 2026	Melakukan pengecekan kembali Kartu Keluarga yang sudah jadi agar tidak ada keliru.	
39	Kamis, 21 Mei 2026	Melakukan register untuk pengajuan pembuatan KTP el	

40	Jum'at, 22 Mei 2026	Melaksanakan verifikasi data pengajuan KK dan KTP-el	
41	Senin, 25 Mei 2026	Ijin acara keluarga	IJIN
42	Selasa, 26 Mei 2026	Melaksanakan pengecekan kartu keluarga yang sudah jadi untuk diberikan ke warga	
43	Rabu, 27 Mei 2026	Hari raya idul adha	LIBUR
44	Kamis, 28 Mei 2026	Cuti Bersama	LIBUR
45	Jum'at, 29 Mei 2026	Verifikasi dan paraf data pengajuan ktp-el	

46	Senin, 1 Juni 2026	Tanggal merah LIBUR	LIBUR
47	Selasa, 2 Juni 2026	Melaksanakan pengecekan kartu keluarga yang sudah jadi untuk diberikan ke warga	
48	Rabu, 3 Juni 2026	Melakukan Verifikasi berkas persyaratan permohonan kartu keluarga baru dan perubahan data dengan mencantumkan formular f101 (formular untuk isi biodata keluarga)	
49	Kamis, 4 Juni 2026	Melaksanakan pengecekan dokumen pendukung seperti formulir f106 (Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan) Untuk permohonan Kartu Keluarga dan perubahan elemen data pada KK dan KTP-el.	

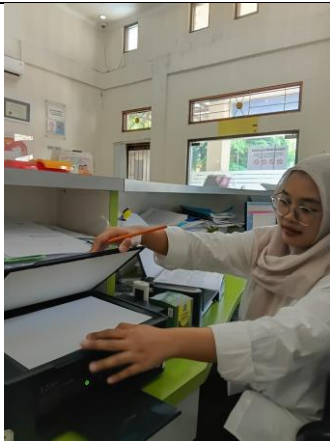
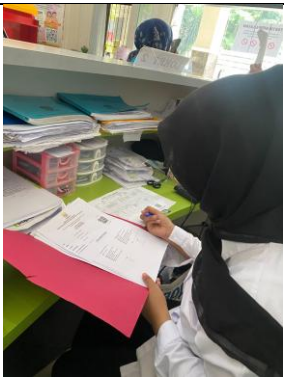
50	Jum'at, 5 Juni 2026	Melakukan verifikasi validitas dokumen persyaratan pengajuan KK dan KTP-el.	
51	Senin, 8 Juni 2026	Membantu proses validasi dan distribusi dokumen administrasi kependudukan yang telah selesai diproses kepada Masyarakat.	
52	Selasa, 9 Juni 2026	Mengikuti dan Melaksanakan apel pagi bersama Camat dan seluruh staf juga jajarannya di Kecamatan Bandung Kidul	
53	Rabu, 10 Juni 2026	Melakukan Verifikasi berkas persyaratan permohonan kartu keluarga baru	

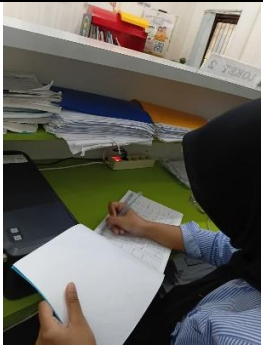
54	Kamis, 11 Juni 2026	Membantu proses validasi dan distribusi dokumen administrasi kependudukan yang telah selesai	
55	Jum'at, 12 Juni 2026	Pengecekan status cetak KTP-el di system administrasi kependudukan	
56	Senin, 15 Juni 2026	Melakukan registrasi berkas permohonan KTP-el ke buku Kartu Tanda Penduduk	
57	Selasa, 16 Juni 2026	Libur tanggal merah	LIBUR

58	Rabu, 17 Juni 2026	Membuat salinan dari Kartu Keluarga asli yang sudah berbarcode	
59	Kamis, 18 Juni 2026	Mencari berkas Kartu Keluarga yang sudah barcode	
60	Jum'at, 19 Juni 2026	Membantu mengisi formulir pengajuan KTP-el untuk warga yang kurang bisa jelas menulis.	

61	Senin, 22 Juni 2026	Melakukan cek ulang kembali berkas pengajuan KTP-el yang akan diserahkan ke Kasi Pemerintahan Kantor Kecamatan Bandung Kidul	
62	Selasa, 23 Juni 2026 -	Melakukan registrasi pengajuan Kartu Keluarga ke sistem SIPAKU	
63	Rabu, 24 Juni 2026	Membuat resi kecil untuk diberikan kepada warga yang melakukan pengajuan KTP-el	

64	Kamis, 25 Juni 2026	Membantu melakukan registrasi pengajuan KTP-el hilang	
65	Jum'at, 26 Juni 2026	Membantu mencari Kartu Keluarga asli berbarcode yang sudah jadi untuk diserahkan ke warga	
66	Senin ,29 Juni 2026	Melakukan verifikasi validitas dokumen persyaratan pengajuan KK dan KTP-el. - Pengecekan status cetak KTP-el di system administrasi kependudukan	

67	Selasa , 30 Juni 2026	Melaksanakan pengecekan kartu keluarga yang sudah jadi untuk diberikan ke warga	
68	Rabu, 1 juli 2026	Melakukan Verifikasi berkas persyaratan permohonan kartu keluarga baru	
69	Kamis, 2 Juli 2026	Membuat Salinan Kartu Keluarga Barcode	
70	Jumat, 3 Juli 2026	Melaksanakan verifikasi data pengajuan KK dan KTP-el	

71	Senin, 6 Juli 2026	Membantu melakukan registrasi pengajuan KTP-el hilang	
72	Selasa, 7 Juli 2026	Membuat Resi Kecil Untuk pengambilan KTP-el	
73	Rabu, 8 Juli 2026	Memeriksa berkas pengajuan Kartu Keluarga Barcode	
74	Kamis, 9 Juli 2026	Membantu validasi berkas KTP-el	

75	Jum'at, 10 Juli 2026	Registrasi dan memberikan KTP-el yang sudah jadi kepada warga	
76	Senin, 13 Juli 2026	Mencari Kartu Keluarga Barcode Sesuai dengan tanggal pengajuan	
77	Selasa, 14 Juli 2026	Registrasi Surat Pindah	
78	Rabu, 15 Juli 2026	Registrasi KTP-el baru	