

**PENANGANAN PELAYANAN ADMINISTRASI
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN HEGARMANAH
KOTA BANDUNG**



DRAF LAPORAN PRAKTIK KERJA

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh predikat Ahli Madya

Oleh

MEILANI NUR ALIFAH

5032001012

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN BANDUNG
PROGRAM VOKASI DAN PROFESI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022
BANDUNG
2023**

**HANDLING OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES
AT THE HEGARMANAH VILLAGE OFFICE,
BANDUNG CITY**



INTERNSHIP REPORT DRAFT

This report is made to fulfill the requirements of the
Diplome III Business Management Program

By

MEILANI NUR ALIFAH

5032001012

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
VOCATIONAL AND PROFESSIONAL PROGRAM
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the decree of BAN-PT
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022
BANDUNG
2023**

**PROGRAM VOKASI DAN PROFESI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PENANGANAN PELAYANAN ADMINISTRASI
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
HEGARMANAH KOTA BANDUNG**

**Nama : MEILANI NUR ALIFAH
NPM : 5032001012**

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Bandung, 2023

Kepala Program Vokasi dan Profesi,

Prof. Ir. Wimpy Santosa, Ph.D., IPU.

Dosen Pembimbing,

Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., MT

Dosen Penguji,

Dr. Rr. Ida Nuraida, SE., MM., CHRM

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*): Meilani Nur Alifah

Tempat, tanggal lahir: Bandung, 12 Mei 2002

Nomor Pokok : 5032001012

Program studi : DIII Manajemen perusahaan

Jenis naskah *) : *Skripsi / laporan kerja / makalah / artikel / laporan praktek kerja /*

JUDUL

(Bahasa Indonesia)

PENANGANAN PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
HEGARMANAH KOTA BANDUNG

JUDUL

(Bahasa Inggris)

HANDLING OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE HEGARMANAH
VILLAGE OFFICE, BANDUNG CITY

dengan,

Pembimbing : Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., AK., M.T

Ko-pembimbing :

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 28 Juli 2023

Pembuat pernyataan : Meilani Nur Alifah



(Meilani Nur Alifah)

*) coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Penulis telah melaksanakan praktik kerja sebagai staf Pengelola Administrasi Pemerintahan di Bidang Pelayanan Masyarakat, di Kantor Kelurahan Hegarmanah Bandung yang beralamat di Jl. Bukit Resik No. 3, Bandung. Penulis telah melakukan praktik kerja terhitung sejak tanggal 13 Februari sampai dengan 12 April 2023. Praktik kerja dilaksanakan selama 38 hari kerja atau setara dengan 304 jam kerja dengan jam kerja rata-rata 8 jam per hari.

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktik kerja yaitu membuat Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Nikah (disebut NA), Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Input Data Pembuatan Kartu Keluarga. Selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi, seperti tidak adanya nomor antrean dan buku tamu yang membuat tidak efektif saat pemanggilan tamu, selain itu durasi sesi *website* SIPAKU yang sedikit membuat penulis harus rajin memuat ulang.

Kantor Kelurahan Hegarmanah sudah cukup baik dalam melaksanakan kegiatan melayani para pemohon di Bidang Pelayanan Masyarakat. Hal tersebut terlihat dari proses dan prosedur yang telah ditentukan oleh Kantor Kelurahan Hegarmanah cepat, akurat dan sangat membantu masyarakat. Penulis sudah mengetahui dan mempelajari cara bekerja di Bidang Pelayanan Masyarakat. Meskipun demikian, penulis memberikan saran yaitu mengadakan sistem pemanggilan menggunakan nomor antrean dan memiliki buku tamu sehingga pekerjaan lebih efektif dan jelas mana yang harus didahulukan, selain itu memperbaiki sistem agar dapat memuat ulang otomatis di *website* SIPAKU.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa menyertai, memberkati dan melindungi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja yang berjudul “Penanganan Pelayanan Administrasi Masyarakat Di Kantor Kelurahan Hegarmanah Kota Bandung”. Laporan praktik kerja ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Ahli Madya dari program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis banyak mendapat pengalaman berharga untuk nanti bisa dipakai di masa yang akan datang. Selama melakukan dan bimbingan praktik kerja, penulis menemui beberapa halangan dan rintangan. Akan tetapi berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis bisa menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Imam Saliman dan Ibu Nining Juaningsih selaku orang tua penulis, Febri Rhamdani, Phega Anggraeni selaku kakak penulis dan Jendra Alfatih Adyatama selaku keponakan, yang sudah memberikan dukungan moril, materil, maupun hiburan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Katolik Parahyangan kepada pihak-pihak lain di dalam serta di luar Universitas Katolik Parahyangan, yaitu sebagai berikut.

1. Bapak Prof. Ir. Wimpy Santosa, M.Eng., MSCE, Ph.D, IPU, selaku Kepala Program Vokasi dan Profesi (PVP) Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Ir. Edi Sukmoro., M.Eng.Sc, selaku Ketua Vokasi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T., selaku dosen wali penulis yang selalu mendukung, memberikan arahan dan bimbingan serta semangat kepada penulis selama menempuh studi di Kampus DIII Manajemen Perusahaan, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan praktik kerja ini.

4. Ibu Dr. Ida Nuraida, SE., MM., CHRM., selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan banyak dukungan, arahan dan masukan kepada penulis untuk melengkapi kekurangan-kekurangan dari laporan praktik kerja ini.
5. Ibu Nina Septina., S.P., M.M., Bapak Ronny Trian Surbakti, S.I.P., M.M., Bapak Dianta Hasri Natalius Barus, S.T., M.M., Ibu Lilian Danil, SE., MM., Ibu Intan Megafany, S.E., M.M., Ibu Kurweni Ukar S.E., Ak., M.Kom., Bapak Novandy Adhitya, S.Pd., M.Pd., Bapak Hamy S. Kusumoputro, S.H., M.H., Bapak Dian Fordian, S.E., M.Si., Bapak Bimbim Maghriby, S.E., Ak., M.Ak., dan seluruh dosen yang sudah mengajari penulis selama perkuliahan di Kampus DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak Paul Alexander Maria Oni Murhadi, S.Si., Ibu Evy, S.Kom., Bapak Fabianushaka, SE., Ibu Leoni Anastasia Guswanti Meliala, A.Md., yang telah membantu administrasi Tata Usaha DIII Manajemen Perusahaan selama kuliah sampai menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Bapak Sopandi, S.AP selaku Lurah Hegarmanah, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menambah ilmu dan pengalaman dengan melakukan praktik kerja.
8. Bapak Gun-Gun Gunawan, S.Sos selaku Sekretaris sekaligus pembimbing yang telah mengajarkan banyak sekali ilmu manajemen perkantoran di Kantor Kelurahan Hegarmanah, yang telah mengarahkan dengan sabar. Serta seluruh keluarga besar Kelurahan Hegarmanah, yang telah menerima, membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
9. Sahabat penulis Nadilla Widiasti, Mira Santika, Deviana Safitri, Widhya Syuri, Anisa Nur Rahmatia, Taris Rahmatiana Putri, Asyifa Chevia, Dinda Fitriani, Wida Fitria, Nur Fatia yang telah memberikan dukungan, doa, dan hiburan bagi penulis.
10. Teman penulis di kampus Nurin Amalia, Lala Minhalina Marha, Nugraha Haya Alif Raden, dan seluruh angkatan 2020, juga angkatan atas serta di bawah penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih atas kebersamaan selama kuliah dan canda tawa yang telah dilalui bersama.

11. Serta terima kasih lagu-lagu Nadin Amizah dan Abiel Jatnika yang sudah menemani mengerjakan tugas akhir saya.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang berguna untuk perbaikan laporan ini. Penulis berharap laporan praktik kerja ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung, 28 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Meilani Nur Alifah', written over a faint grid background.

Meilani Nur Alifah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR	VI
DAFTAR LAMPIRAN.....	VII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2. Bidang Dan Pekerjaan Praktik Kerja.....	1
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja	1
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja	2
1.4.1. Sejarah Perusahaan	3
1.4.2. Struktur Organisasi	6
1.4.3. Kondisi Permodalan.....	9
1.4.4. Kegiatan Usaha	10
1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan	11
BAB 2 PEMBAHASAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	14
2.1. Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	14
2.2. Proses dan Prosedur Praktik Kerja	14
2.2.1. Proses dan Prosedur Membuat Surat Keterangan Kematian	15
2.2.2. Proses dan Prosedur Membuat Surat Pengantar Nikah.	18
2.2.3. Proses dan Prosedur Membuat Surat Keterangan Usaha.....	20
2.2.4. Proses dan Prosedur Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu.....	22
2.2.5. Proses dan Prosedur Membuat Kartu Keluarga.....	24
2.3. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	27
2.4. Relevansi Teori dengan Praktik Kerja.....	30
2.5. Masalah Dalam Praktik Kerja	78
BAB 3 PENUTUP.....	78
3.1. Kesimpulan.....	78
3.2. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85
IDENTITAS DIRI.....	92
PENDIDIKAN FORMAL	92
PENGALAMAN MAGANG.....	92
KEMAMPUAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jabatan Dan Pangkat Pegawai Di Kantor Kelurahan Hegarmanah	13
Tabel 2.1. Jam Praktik Kerja Penulis Di Kantor Kelurahan Hegarmanah Kota Bandung.....	27
Tabel 2.2. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Penulis Di Kantor Kelurahan Hegarmanah Kota Bandung.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo Kelurahan Hegarmanah	5
Gambar 1.2. Kantor Kelurahan Hegarmanah.....	5
Gambar 1.3. Bagan Organisasi Kelurahan Hegarmanah.....	6
Gambar 2.1. Diagram Arus Data Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kantor Kelurahan Hegarmanah.	17
Gambar 2.2. Diagram Arus Data Pembuatan Surat Pengantar Nikah Di Kantor Kelurahan Hegarmanah.	19
Gambar 2.3. Diagram Arus Data Pembuatan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Hegarmanah.	21
Gambar 2.4. Diagram Arus Data Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Hegarmanah.	23
Gambar 2.5. Diagram Arus Data Input Data Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kelurahan Hegarmanah	26
Gambar 2.6. Manajemen Informasi Dalam Bentuk Diagram	31
Gambar 2.7. Diagram Input-Proses-Output-Feedback	33
Gambar 2.8. Meja Pelayanan	38
Gambar 2.9. Surat Pengantar	36
Gambar 2.10. Formulir Pelaporan Kematian	37
Gambar 2.11. Fotokopi Kartu Keluarga.....	38
Gambar 2.12. Halaman <i>Log In</i> SIPAKU	39
Gambar 2.13. Halaman <i>Dashboard</i>	39
Gambar 2.14. Halaman Pengajuan Surat Keterangan Kematian	40
Gambar 2.15. Halaman Input Data Almarhum	40
Gambar 2.16. Halaman Input Data Pelapor	41
Gambar 2.17. Halaman Data Pelaporan Sukses.....	42
Gambar 2.18. Halaman Pelaporan Kematian	42
Gambar 2.19. Halaman <i>Setting</i> Pejabat Penandatanganan	43
Gambar 2.20. Mencetak Surat Keterangan Kematian.....	44
Gambar 2.21. Persetujuan Surat Keterangan Kematian.....	45
Gambar 2.22. Surat Keterangan Kematian.....	46

Gambar 2.23. Surat Pengantar Dan KTP	48
Gambar 2.24. Surat Pernyataan Belum Menikah.....	49
Gambar 2.25. Fotokopi Kartu Keluarga.....	49
Gambar 2.26. Registrasi NA Pada <i>Microsoft Excel</i>	50
Gambar 2.27. Mencetak Surat Pengantar Nikah.....	51
Gambar 2.28. Proses Persetujuan Surat Pengantar Nikah.....	52
Gambar 2.29. Surat Pengantar Nikah.....	53
Gambar 2.30. Surat Pengantar	55
Gambar 2.31. Surat Pernyataan Dan KTP	56
Gambar 2.32. Fotokopi Kartu Keluarga.....	57
Gambar 2.33. Foto Usaha.....	57
Gambar 2.34. Registrasi SKU Pada <i>Microsoft Excel</i>	58
Gambar 2.35. Mencetak Surat Keterangan Usaha	59
Gambar 2.36. Surat Keterangan Usaha	60
Gambar 2.37. Surat Pengantar Dan KTP	62
Gambar 2.38. Surat Pernyataan.....	63
Gambar 2.39. Fotokopi Kartu Keluarga.....	64
Gambar 2.40. Surat Keterangan Dari Rumah Sakit	65
Gambar 2.41. Kuisisioner	66
Gambar 2.42. Registrasi SKTM Pada <i>Microsoft Excel</i>	67
Gambar 2.43. Mencetak Surat Keterangan Tidak Mampu	68
Gambar 2.44. Surat Keterangan Tidak Mampu	69
Gambar 2.45. Surat Pengantar	71
Gambar 2.46. Fotokopi KTP Dan Buku Nikah.....	72
Gambar 2.47. Surat Keterangan Kelahiran	73
Gambar 2.48. Formulir Biodata Penduduk	74
Gambar 2.49. Halaman <i>Login</i>	74
Gambar 2.50. Halaman <i>Dashboard</i>	75
Gambar 2.51. Halaman Tambah Pengajuan.....	75
Gambar 2.52. Halaman Pengajuan.....	76
Gambar 2.53. Halaman Nomor Registrasi	76

Gambar 2.54. Formulir Kartu Keluarga..... 77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Kehadiran Penulis	83
Lampiran 2: Kartu Bimbingan	88
Lampiran 3: Penilaian Praktik Kerja Penulis	89
Lampiran 4: Dokumentasi Bersama Pembimbing	90
Lampiran 5: Daftar Simbol	91

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan pekerjaan praktik kerja di Kantor Kelurahan Hegarmanah Bandung yang beralamat di Jl. Bukit Resik No. 3 Hegarmanah, Kecamatan Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat. Penulis melakukan praktik kerja dimulai pada tanggal 13 Februari 2023 sampai dengan 12 April 2023 dengan rata-rata 8 jam kerja per hari selama 38 hari kerja dengan total 304 jam. Praktik kerja penulis dimulai pada hari Senin sampai Jumat dengan rata-rata jam kerja dari pukul 08.00 – 16.30 WIB.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang yang penulis kerjakan selama melakukan praktik kerja ini adalah bidang administrasi pemerintahan. Hal ini disesuaikan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada penulis.

Penulis bekerja pada posisi Pelayanan Masyarakat. Penulis membantu kegiatan pelayanan dalam membuat surat keterangan untuk masyarakat di Kelurahan Hegarmanah, seperti (i) Surat Keterangan Kematian, (ii) Surat Pengantar Nikah (disebut NA), (iii) Surat Keterangan Usaha (SKU), (iv) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), (v) input data pembuatan Kartu Keluarga.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja ini adalah, untuk mengetahui dan mempelajari pekerjaan di bidang pelayanan masyarakat di Bagian Pengelolaan Administrasi Pemerintahan. Bagian ini bertanggungjawab dalam membuat surat dan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Nikah (disebut NA), Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak mampu dan Input Data Pembuatan Kartu Keluarga.

Adapun kegunaan dari laporan praktik kerja ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagi penulis.

- A. Umum : praktik kerja ini bermanfaat sebagai pengalaman kerja, dan sebagai bekal penulis untuk meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya dari Universitas Katolik Parahyangan.
 - B. Khusus : praktik kerja ini bermanfaat sebagai pengalaman dan menambah pengetahuan penulis terutama praktik Manajemen Perkantoran di sebuah organisasi, yang dimulai dari proses melayani masyarakat dengan baik, sopan dan ramah serta penuh rasa tanggung jawab di dalam diri.
2. Bagi perusahaan
- Hasil dari pelaksanaan praktik kerja ini penulis berharap dapat bermanfaat dan menambah informasi serta saran yang berguna sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan atau memperbaiki sistem operasional Kelurahan Hegarmanah yang telah ada sebelumnya, sehingga dapat memberikan nilai tambah yang baik untuk pengelolaan kegiatan pada bagian administrasi perusahaan di kemudian hari.
3. Bagi pihak yang berkepentingan
- Hasil laporan praktik kerja ini diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan dan informasi yang terkait dengan pengelolaan kegiatan pelayanan administrasi perusahaan, serta dapat berguna sebagai referensi atau pembanding bagi pihak yang membutuhkan informasi yang terdapat pada laporan ini.

1.4. Profil Tempat Praktik Kerja

Kelurahan Hegarmanah adalah kantor instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan pemerintahan dari pemerintah Kota Bandung, seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuansosial dari pemerintah dalam pelayanan publik. Kelurahan Hegarmanah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat Kecamatan Cidadap.

1.4.1. Sejarah Perusahaan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administrasi di bawah kecamatan, dalam hal ini merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan harus dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan desa, yang menjadi pembeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya terbatas.

Pembentukan Kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah Kelurahan secara berdaya guna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Pada masa tahun 1960 sampai pada tahun 1974 wilayah bagian utara merupakan satu kesatuan Wilayah Bojonegara, yang berkantor di Sukajadi dan dengan perkembangan penduduk yang memerlukan pelayanan yang efektif, dan semakin berkembangnya populasi penduduk maka wilayah Bojonegara ada pemekaran wilayah pada tahun 1974 dengan Kecamatanya Kecamatan Cidadap. Saat ini Kecamatan Cidadap terdiri dari 3 Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Ledeng
2. Kelurahan Ciumbuleuit
3. Kelurahan Hegarmanah

Seiring dengan perubahan undang-undang yang mengatur desa, oleh pemda pada tahun 1974 salah satu lingkungan yang ada di wilayah ini masuk kecamatan sukajadi dan setelah ada pemekaran wilayah lingkungan kelurahan hegarmanah berubah menjadi Kecamatan Cidadap, wilayah Cibeunying, dengan luas lahan sebesar 125.49 Ha.

Secara geografis Kelurahan Hegarmanah Kecamatan Cidadap memiliki bentuk wilayah datar/ berombak sebesar 30% dari total keseluruhan luas wilayah. Ditinjau dari sudut ketinggian tanah, Kelurahan Hegarmanah berada pada ketinggian 500m diatas permukaan air laut. Kelurahan Hegarmanah terbagi menjadi 11 Rukun Warga (RW) dan 66 Rukun Tetangga (RT). Secara administratif Kelurahan Hegarmanah dibatasi oleh:

1. Selatan : Kelurahan Cipaganti
2. Utara : Kelurahan Ledeng/Ciumbuleuit
3. Timur : Kelurahan Dago
4. Barat : Kelurahan Gegerkalong

Kelurahan Hegarmanah memiliki jumlah penduduk 17784 jiwa pada bulan Mei Tahun 2022 terdiri dari 9081 jiwa laki-laki dan 8703 jiwa perempuan. Jumlah kepala keluarga di Kelurahan Hegarmanah saat ini mencapai sekitar 5829 KK. Berdasarkan data kependudukan dari kelurahan Hegarmanah pada tahun 2023 yang dilihat dari segi kepadatan penduduk sebesar 6.580 jiwa per hektar dan dilihat dari pertumbuhan penduduk, intensitas populasinya akan terus bertambah dari waktu ke waktu.

Berikut ini adalah visi, misi, moto pelayanan dari Kelurahan Hegarmanah

1. Visi

Terwujudnya pelayanan prima dalam pelayanan publik.

2. Misi

Perwujudan visi perusahaan sebagaimana dituangkan di atas akan dicapai melalui upaya-upaya yang terkandung dalam misi perusahaan sebagai berikut.

- a. Melayani dengan sepenuh hati
- b. Melayani dengan cepat dan akurat
- c. Melayani dengan ramah, sopan dan senyum.

3. Moto pelayanan : “CANTIK” (Cermat, Akurat dan Terampil Kerja)

Penulis melampirkan logo Kelurahan Hegarmanah pada Gambar 1.1

GAMBAR 1.1.
LOGO KELURAHAN HEGARMANAH



Sumber: Kantor Kelurahan Hegarmanah, 2023

Penulis juga melampirkan gambar kantor Kelurahan Hegarmanah Jl. Bukit Resik No. 3 pada gambar 1.2.

GAMBAR 1.2.
KANTOR KELURAHAN HEGARMANAH

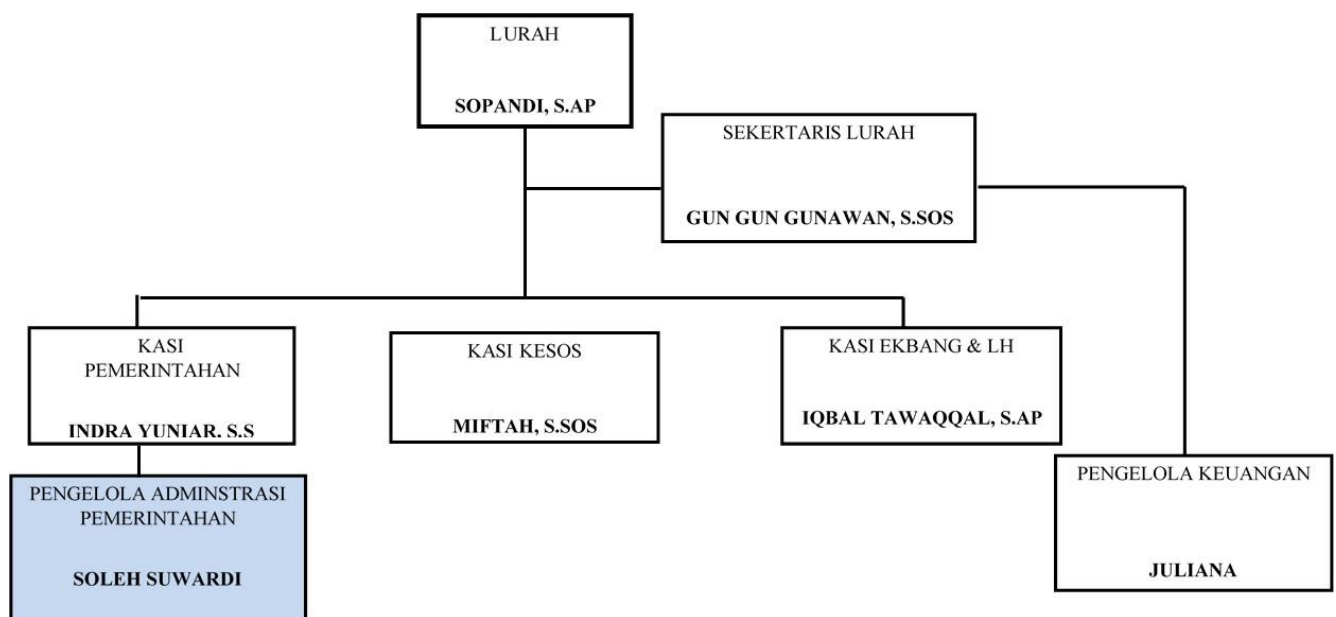


Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

1.4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan berguna untuk mengalokasikan wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi menentukan siapa yang mengarahkan siapa dan siapa yang bertanggung jawab atas hasil apa, membantu setiap anggota organisasi untuk mengetahui apa perannya dan bagaimana kaitannya dengan peran lainnya. Penulis melampirkan bagan organisasi Kelurahan Hegarmanah pada Gambar 1.3.

GAMBAR 1.3.
BAGAN ORGANISASI KELURAHAN HEGARMANAH



Sumber: (diadopsi penulis dari struktur Kelurahan Hegarmanah, 2023)

Berdasarkan gambar struktur organisasi, berikut penulis jelaskan deskripsi dan penjelasan beberapa jabatan dengan masing-masing uraian tugasnya, yang terkait dengan departemen penulis melakukan praktik kerja.

1. Lurah

Kantor Kelurahan Hegarmanah dipimpin oleh Lurah Bapak Sopandi. S.AP, yang mempunyai tugas membantu Camat dalam.

- a. Memimpin dan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana tugas dan fungsi Kelurahan.
- b. Memimpin dan memberdayakan bawahannya dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tugas organisasi.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Kelurahan

Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yaitu Bapak Gun-Gun Gunawan, S.Sos. Uraian tugas dari Sekretaris Kelurahan.

- a. Menyusun rencana kerja dan program kerja Kelurahan.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- c. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai.
- d. Membina bawahan dengan cara memotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup Kelurahan.
- e. Melakukan pembinaan jasmani dan rohani, mengumpulkan dan mengolah data bahn usulan pemberian tanda penghargaan, pembinaan pra dan pasca pensiun pegawai dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai lingkup Kelurahan.
- f. Melaksanakan pelayanan administrasi kesekretariatan Kelurahan.
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan tugas Seksi.
- h. Melaksanakan administrasi persuratan yang meliputi penerimaan, pencatatan, pendistribusian dan pengiriman naskah dinas di Kelurahan.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

- a. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Pemerintahan.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

- c. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai.
 - d. Menyelenggarakan pelayanan administrasi umum pemerintahan.
 - e. Menyiapkan, mengonsep, memeriksa dan memaraf konsep naskah dinas lingkup administrasi pemerintahan.
4. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial (Kasi Kesos)
- a. Melakukan pelayanan kepada masyarakat di bidang sosial dan kesejahteraan rakyat.
 - b. Melakukan pembinaan ritual keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat.
 - c. Membantu pelaksanaan kegiatan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan yang meliputi Kader Pemberdayaan Masyarakat (LPM, PKK, RT/RW, Karang Taruna).
 - d. Membantu mengumpulkan dan menyalurkan dana atau bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya.
 - e. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan di bidang sosial dan kesejahteraan rakyat.
5. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan (Kasi Ekbang)
- a. Menyusun data dan materi bahan lingkup ekonomi dan pembangunan.
 - b. Memfasilitasi pembinaan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah.
 - c. Memfasilitasi upaya pelestarian lingkungan hidup dan pelaksanaan program kebersihan dan keindahan.
 - d. Melaporkan pelaksanaan lingkup ekonomi dan pembangunan.
 - e. Menyiapkan, mengonsep, memeriksa dan memaraf konsep naskah Dinas Lingkup Ekonomi dan Pembangunan.
6. Pengelola Keuangan
- a. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
 - b. Mencatat, penyusun pengeluaran uang di dalam formulir daftar pengeluaran yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

- c. Membuat laporan mengenai permintaan, pengeluaran dan keadaan kas berdasarkan penerimaan dan pengeluaran sebagai bahan pertanggungjawaban.
 - d. Melaksanakan penatausahaan administrasi barang yang ada pada unit kerja.
 - e. Melaksanakan pengawasan dan penyimpanan aset milik daerah dan barang habis pakai pada unit kerja.
 - f. Melakukan penyimpanan arsip, persuratan, administrasi keuangan dan barang secara tertib.
 - g. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan.
7. Pengelola Administrasi Pemerintahan
- a. Melaksanakan kegiatan pengelolaan data pemerintahan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk kegiatan perkantoran.
 - b. Menyelenggarakan kegiatan pengolahan data pemerintahan umum.
 - c. Melaksanakan kegiatan pengolahan data kependudukan.
 - d. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya.

1.4.3. Kondisi Permodalan

Pembiayaan Kelurahan berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Bandung serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat. Dana kelurahan digunakan untuk membiayai kegiatan pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan. Kegiatan pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan meliputi.

- a. Pengadaan, pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana lingkungan pemukiman.
- b. Pengadaan, pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi.
- c. Pengadaan, pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kesehatan.

- d. Pengadaan, pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan dan kebudayaan.

Sedangkan kegiatan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan tersebut meliputi.

- a. Pengelolaan kegiatan pelayanan kesehatan.
- b. Pengelolaan kegiatan pelayanan pendidikan dan kebudayaan.
- c. Pengelolaan kegiatan pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- d. Pengelolaan kegiatan lembaga kemasyarakatan.
- e. Pengelolaan kegiatan ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.
- f. Penguatan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi bencana serta kejadian luar biasa lainnya.

1.4.4. Kegiatan Usaha

Kegiatan layanan jasa yang diberikan oleh Kelurahan Hegarmanah adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi masyarakat

Layanan ini berupa fasilitas pengantar administrasi kependudukan seperti, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat pindah masuk atau keluar, Surat pengantar pernikahan, Surat Keterangan kematian, dan lain-lain.

2. Ketertiban umum

Layanan jasa sebagai perlindungan masyarakat yang disebut dengan Linmas yaitu, deteksi dan cegah dini, pembinaan dan penyuluhan, patroli, pengamanan, pengawalan, penertiban dan penanganan unjuk rasa dan kerusakan masa.

3. Lingkungan hidup

Layanan jasa kebersihan yang disebut dengan Gorong-Gorong Bersih (GOBER) yang dibentuk guna membantu visi dan misi untuk menjadikan Bandung sebagai Kota Juara, maka dari itu Walikota Bandung memfungsikan GOBER untuk membersihkan fasilitas pemerintahan yang ada di Kelurahan Hegarmanah.

1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Salah satu upaya dalam mendukung perwujudan kelancaran dalam sektor pemerintahan negara dan tata kelola yang baik, dibutuhkan keterlibatan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana disebutkan pada Perpres No. 18/2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Dalam mendukung hal tersebut pula, perlu dilakukannya sistem penataan yang baik terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN), menyesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki dan beban kerja yang akan diemban. Sistem penempatan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kelurahan Hegarmanah didasarkan pada kebutuhan yang dimiliki oleh setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau biasa disebut unit kerja pada Kantor Kelurahan Hegarmanah. Penempatan ini dilaksanakan setelah terlaksananya proses analisis kebutuhan di Kantor Kelurahan Hegarmanah.

Penempatan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kelurahan Hegarmanah didasarkan kepada beberapa proses yaitu; analisis pekerjaan (*Job Analysis*) oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) dan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan (Bappelitbang); uraian pekerjaan (*Job Description*) oleh Tata Pemerintahan (Tapem); spesifikasi pekerjaan (*Job Spesifaction*) oleh Tapem; persyaratan pekerjaan (*Job Requirement*) oleh Sekretaris Daerah (Sekda) dan BKPP; evaluasi pekerjaan (*Job Evaluation*) oleh Sekda, Keuangan, Inspektorat, dan BKPP; bahkan perlu mempertimbangkan pemerdayaan pekerjaan (*Job Enrichment*), perluasan pekerjaan (*Job Enlargement*), dan penyederhanaan pekerjaan (*Job Simplifaction*) yang dilakukan oleh Tapem. Pemberlakuan sistem penempatan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menyesuaikan dengan kompetensi akan menghasilkan kinerja yang maksimal dan memberikan sejumlah manfaat baik terhadap individu itu sendiri maupun instansi.

Sebagai bentuk imbal jasa karyawan atas pencapaian hasil kerja setiap bulannya, setiap karyawan berhak untuk mendapatkan gaji pokok yang besaran nominalnya menyesuaikan dengan jabatan yang diemban pada tanggal awal di setiap bulannya. Selain gaji pokok, bentuk kompensasi yang diberikan kepada

karyawan terdapat dalam bentuk tunjangan-tunjangan serta sarana dan prasarana penunjang kerja seperti beberapa diantaranya adalah;

1. Tunjangan jabatan;
2. Tunjangan hari raya;
3. Tunjangan jaminan kesehatan;
4. Tunjangan jaminan ketenagakerjaan; serta
5. Tunjangan fasilitas kerja.

Penulis melakukan praktik kerja di Kelurahan Hegarmanah sesuai *job description* yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yaitu di bagian bidang manajemen perkantoran pada divisi pelayanan. Divisi ini merupakan sub bagian dari divisi pengelola administrasi pemerintahan. Pegawai yang bekerja pada divisi pelayanan berjumlah 2 orang yang merupakan 1 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 1 orang bukan ASN. Jabatan dan pangkat di Kantor Kelurahan Hegarmanah yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

TABEL 1. 1
JABATAN DAN PANGKAT PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN
HEGARMANAH

No	Nama	Pangkat/golongan	Jabatan	Jenis kelamin
1	Sopandi, S.AP	Penata / III-d	Lurah	Laki-laki
2	Gun-Gun Gunawan, S.Sos	Penata / III-b	Sekretaris Lurah	Laki-laki
3	Iqwal Tawaqqal, S.AP	Penata / III-a	Kasi Ekbang & LH	Laki-laki
4	Indra Yuniar, S.S	Penata / III-a	Kasi Pemerintahan	Laki-laki
5	Miftah, S.Sos	Penata / III-b	Kasi Kesos	Laki-laki
6	Juliana	Penata Muda / II-d	Pelaksana	Laki-laki
7	Soleh Suwardi	Penata Muda / II-a	Pelaksana	Laki-laki
8	Panji Sugira Birawan, S.T	-	-	Laki-laki
9	Anjar Maulana, S.AP	-	-	Laki-laki
10	Lugina Meilani, A.Md	-	-	Perempuan

Sumber: Kantor Kelurahan Hegarmanah, 2023