

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI  
KELURAHAN TALANG KELAPA PADA KASI PEMERINTAHAN  
DAN KESRA BAGIAN PELAYANAN DAN BANTUAN SOSIAL**



**Diajukan Oleh :  
ESTA APRILLIA  
031180036**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan MataKuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

<b>NAMA</b>	<b>: ESTA APRILLIA</b>
<b>NOMOR POKOK</b>	<b>: 031180036</b>
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>: D3 SISTEM INFORMASI</b>
<b>JENJANG PENDIDIKAN</b>	<b>: DIPLOMA TIGA (D3)</b>
<b>JUDUL</b>	<b>: LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI KELURAHAN TALANG KELAPA PADA KASI PEMERINTAHAN DAN KESRA BAGIAN PELAYANAN DAN BANTUAN SOSIAL</b>

**Tanggal : 18 Januari 2021**  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Direktur**

**M. Ridho Ardiansyah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN :0208088801**

**Benedictus Effendi S.T.,M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : ESTA APRILLIA  
**NOMOR POKOK** : 031180036  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK  
KERJA LAPANGAN DI  
KELURAHAN TALANG KELAPA  
PADA KASI PEMERINTAHAN  
DAN KESRA BAGIAN PELAYANAN  
DAN BANTUAN SOSIAL

**Tanggal : 10 Februari 2021**

**Penguji 1**

**Tanggal : 10 Februari 2021**

**Penguji 2**

**Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0216098801**

**Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0219089401**

**Mengetahui,**

**Direktur**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

**MOTTO :**

“jika Allah membuatmu menunggu, percayalah dan bersiaplah untuk menerima lebih dari apa yang kamu minta”

**Kupersembahkan kepada :**

- ❖ Sang pencipta Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Ayah dan Ibu tercinta
- ❖ Saudara – saudaraku tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Teman-teman seperjuangan
- ❖ Kelurahan Talang Kelapa Palembang

## **KATA PENGANTAR**

Dengan rasa syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan membuat laporan kegiatan PKL. Laporan PKL penulis berjudul “Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kelurahan Talang Kelapa Pada Kasi Pemerintahan & Kesra Bagian Pelayanan dan Bantuan Sosial”.

Penulis menyadari bahwa terlaksananya kegiatan PKL dan penulisan laporan PKL ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Palcomtech. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi D3 Sistem Informasi Politeknik Palcomtech. Bapak M. Ridho Ardiansyah, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing PKL. Ayah, Ibu, dan Keluarga yang memberikan dukungan moril dan materil, Serta oleh pihak terkait dari Kelurahan Talang Kelapa Palembang.

Demikian kata pengantar ini, dengan harapan semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca. Dengan penuh kesadaran penulis mengakui bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan banyak saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

**Palembang, Januari 2021**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan PKL .....	3
1.2.1 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat PKL .....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	3
1.3.2 Manfaat Bagi Kelurahan Talang Kelapa .....	4
1.3.3 Manfaat Bagi Akademik .....	4
1.4 Tempat dan waktu pelaksanaan PKL .....	4
1.4.1 Tempat PKL .....	4
1.4.2 Waktu PKL .....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.1 Observasi .....	5
1.5.2 Wawancara .....	6
1.5.3 Dokumentasi .....	6
1.5.4 Studi Pustaka .....	6

## **BAB II KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

2.1 Profil Perusahaan dan Sejarah.....	8
2.2 Visi dan Misi.....	10
2.2.1 Visi Kelurahan Talang Kelapa.....	10
2.2.2 Misi Kelurahan Talang Kelapa .....	10
2.3 Struktur Organisasi.....	11
2.4 Uraian Tugas Wewenang .....	12
2.5 Uraian Kegiatan.....	15

## **BAB III HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

3.1 Pelaksanaan Kegiatan.....	16
3.1.1 Membantu membagikan <i>Scan Barcode</i> Bantuan Sosial .....	17
3.1.2 Membantu merekap absen kegiatan bulanan gotong royong Kelurahan Talang Kelapa.....	18
3.1.3 Melakukan Pelyanan kepada masyarakat .....	21
3.1.4 Membantu merekap buku surat masuk dan surat keluar .....	22
3.1.5 Membantu membuat laporan penyampaian SPPT-PBB .....	24
3.2 Laporan Kegiatan .....	25
3.3 Kendala Yang dihadapi .....	27
3.4 Mengatasi Kendala.....	27

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	29
4.2 Saran.....	30

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xxxi</b>
-----------------------------	-------------

<b>HALAMAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
-------------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Talang Kelapa.....	11
Gambar 3.1 Melakukan pembagian <i>Scan Barcode</i> Bantuan Sosial (BST).....	17
Gambar 3.2 Dokumentasi <i>Scan Barcode</i> Bantuan Sosial .....	18
Gambar 3.3 Membantu merekap kegiatan Bulanan absen gotong royong .....	19
Gambar 3.4 Dokumentasi absen gotong royong .....	19
Gambar 3.5 Dokumentasi Kwitansi gotong royong.....	20
Gambar 3.6 Dokumentasi gotong royong .....	20
Gambar 3.7 Melakukan Pelayanan kepada masyarakat .....	21
Gambar 3.8 Dokumentasi surat keterangan domisili .....	22
Gambar 3.9 Dokumentasi merekap surat masuk dan surat keluar .....	23
Gambar 3.10 Dokumentasi Buku rekap surat masuk dan surat keluar .....	23
Gambar 3.11 Dokumentasi Laporan Penyampaian SPPT-PBB.....	24



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 data jumlah penduduk .....	9
Tabel 3.1 Pelaksanaan Kegiatan .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1. *Form Permohonan PKL (Fotocopy)*
2. Lampiran 2. *Surat Pernyataan Ujian (Fotocopy)*
3. Lampiran 3. *Form Pengajuan Judul PKL (Fotocopy)*
4. Lampiran 4. *Surat Balasan Riset (Fotocopy)*
5. Lampiran 5. *Form Penilaian Kerja Mahasiswa (Fotocopy)*
6. Lampiran 6. *Form Penilaian Pembimbing PKL (Fotocopy)*
7. Lampiran 7. *Form Absensi (Fotocopy)*
8. Lampiran 8. *Form Konsultasi Bimbingan(Fotocopy)*
9. Lampiran 9. *Form Revisi (Asli)*

# **B A B I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Wasistiono (Hardiansyah 2018:15) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kasi Pemerintahan dan Kesra bagian Pelayanan dan Bantuan Sosial berfungsi sebagai Pelayanan Publik pada tingkat Pemerintahan Kelurahan dimana berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dan fungsi aparatur Negara.

Dalam hal ini masyarakat bisa datang langsung ke Kelurahan Talang Kelapa Palembang yang bertempat di JL. Kelapa Gading RT.69 RW.007, mengingat kesibukan dan rutinitas masyarakat yang sangat tinggi menyebabkan masyarakat sangat mengharapkan pelayanan kependudukan yang cepat akurat dan efisien, Kelurahan Talang Kelapa saat ini melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat untuk mengurus sesuatu keperluan yang biasanya meminta untuk dibuatkan surat keterangan izin usaha, surat keterangan ingin menikah, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu untuk membuat KIP (Kartu Indonesia Pintar) , dan lain lain. Kasi Pemerintahan dan Kesra juga melakukan upaya pencapaian target

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kelurahan, serta melakukan penyelenggaraan urusan bantuan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada ibu Ellya, S.os., selaku kepala Kasi Pemerintahan dan Kesra dari segi pelayanan dan bantuan sosial masih banyaknya permasalahan yang sering dihadapi seperti terdapat sebagian masyarakat Kelurahan Talang Kelapa yang belum paham dan menyadari akan pentingnya membayar pajak, terjadinya penunggakan dan tidak membayar pajak membuat terhambatnya pada proses pelayanan. Dan pada penyelenggaraan bantuan sosial ketua RT sering terlambat dalam mengumpulkan pendataan masyarakat yang ingin dibantu.

Oleh karena itu berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, Khususnya melayani masyarakat penulis tertarik mengambil judul **“Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di kelurahan talang kelapa pada kasi pemerintahan dan kesra bagian pelayanan dan bantuan sosial “**

## **1.2 Tujuan PKL**

### **1.2.1 Tujuan**

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi D3 Sistem Informasi Politeknik Palcomtech.
2. Melatih Mental, kedisiplinan, tanggung jawab, serta menumbuhkan sikap professional sebelum memasuki dunia kerja.
3. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang gambaran dunia kerja.
4. Untuk mengukur kemampuan penalaran dalam memahami permasalahan yang sering terjadi pada saat melayani masyarakat.
5. Untuk menyiapkan diri menjadi sumber daya manusia yang berkualitas karena memiliki pengetahuan, keterampilan serta keahlian.

## **1.3 Manfaat PKL**

### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Mengembangkan ilmu yang telah didapat selama berada diperkuliahan dan mendapatkan pelajaran-pelajaran baru yang tidak didapatkan selama diperkuliahan.
2. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan, tugas, dan tanggung jawab di dunia kerja dan mempelajarinya.
3. Memperoleh wawasan mengenai suatu bidang pekerjaan khususnya wawasan mengenai pelayanan kepada masyarakat dan alur penyampaian informasi bantuan sosial untuk masyarakat.

4. Mendapat pengalaman dari hasil kerja nyata, terutama pengalaman dibagian pelayanan.

### **1.3.2 Manfaat Bagi Kasi Pemerintahan dan Kesra**

1. Mendapat tenaga kerja tambahan sementara, yang dapat membantu meringankan pekerjaan staff Kasi Pemerintahan dan Kesra.
2. Membina dan mendidik tenaga kerja yang terampil dan kompeten sehingga membantu perusahaan/instansi dalam mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan.

### **1.3.3 Manfaat Bagi Akademik**

1. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan Kelurahan Talang Kelapa.
2. Dapat dijadikan sebagai sarana untuk melihat kesiapan mahasiswa sebagai anak didik yang akan memasuki dunia kerja.
3. Dapat dijadikan sebagai arsip atau dokumen yang diharapkan akan bermanfaat untuk proses kegiatan perkuliahan mahasiswa.

## **1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL**

### **1.4.1 Tempat PKL**

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di Kelurahan Talang Kelapa Palembang yang berlokasi di jalan Jl. Kelapa Gading RT.069 RW.007, Kelurahan Talang Kelapa Kecamatan Alang – Alang Lebar Palembang.

### **1.4.2 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sejak 21 September 2020 sampai 21 Oktober 2020 yang waktunya dilaksanakan pada hari senin s.d jumat pukul 08:00 WIB s.d 15 :00 WIB .

### **1.5 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini adalah:

#### **1.5.1 Observasi**

Observasi menurut Siyoto dan sodik (2015:77) dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Peranan yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat.

Pada metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada bagian Kasi Pemerintahan dan Kesra Mengenai Pelayanan Informasi dan Bantuan Sosial dalam melayani warga dapat dari kegiatan observasi ini berupa informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan pada Kasi Pemerintahan dan Kesra yang baik dan untuk memperoleh data yang akurat dan berkaitan dengan alur kerja yang sudah di tetapkan oleh Pemerintahan.

### **1.5.2 Wawancara**

Wawancara Menurut Moleong (2016:186) di dalam penelitian Suelly (2020) adalah perihal bercakap-cakap dengan maksud tertentu dengan adanya hal yang ditulis. Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Ibu Ellya selaku ketua Kasi Pemerintahan dan Kesra Untuk pengumpulan informasi yang bertema “Pelayanan Kepada Masyarakat” data yang Diperoleh dari hasil wawancara tersebut yaitu kegiatan bidang Pelayanan dan Bantuan Sosial dan Kendala Dilapangan saat menyampaikan Pelayanan ke Masyarakat.

### **1.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Sugiyono dalam penelitian Saodah (2020) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang didapat penulis berupa laporan dalam proses dokumentasi penulis mendapatkan data. Yaitu berupa, foto, video, visi-misi.

### **1.5.4 Studi Pustaka**

Menurut Sudaryono (2015:92) Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku, peraturan,



laporan kegiatan, foto, film dokumentar, dan data yang relevan dengan penelitian.

Dalam metode ini penulis melakukan pengumpulan data melalui pendapat para ahli yang di dapat dari referensi laporan Praktik Kerja Lapangan, dan jurnal yang di dapat pada media internet.

## **BAB II**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Profil Perusahaan dan Sejarah**

Kelurahan Talang Kelapa dibentuk sekitar tahun 1981, Kelurahan Talang Kelapa merupakan suatu Kelurahan dengan luas tanah  $\pm$  1.303,36 Ha. Pada tahun 2015 terjadi pergantian lurah yang dipimpin oleh Lurah Bapak Aldani Marliansyah, S.Sos. hingga sekarang.

Kelurahan Talang Kelapa merupakan salah satu dari 4 (empat) Kelurahan di wilayah Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang dengan batas wilayah :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Alang-Alang Lebar
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan ilir barat 1
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Karya Baru
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan tanah mas (banyuasin)

Adapun jarak antara Kelurahan dengan pusat kota Palembang adalah lebih kurang 20 km sedangkan jarak dengan pusat Kecamatan Alang-Alang Lebar adalah 2 km.

Berdasarkan data yang ada dikelurahan Talang Kelapa jumlah penduduk serta RT dan RW sampai bulan Desember 2020 tertera dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1. data jumlah penduduk**

<b>TANGGAL</b>	<b>KEPALA KELUARGA</b>	<b>JUMLAH JIWA</b>	<b>RT</b>	<b>RW</b>
Desember 2018	10.919	44.785	102	20
Desember 2019	10.919	44.801	102	20
Desember 2020	10.930	44.905	102	20

Sumber : Kelurahan Talang Kelapa

Kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Untuk kelancaran pelaksanaan tersebut maka dibuatlah suatu kelurahan dan ditugaskanlah seorang lurah agar dapat membentuk lembaga kemasyarakatan seperti Rukun Tetangga atau Rukun Warga (RT/RW), PKK, dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat. lainnya untuk mewujudkan tercapainya tujuan Penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk pemerintahan kelurahan guna menjamin, penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku maka pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota dan camat melakukan pengawasan.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Talang Kelapa dibentuk sekitar tahun 1981 yang pada saat itu baru berdiri beberapa perumahan. Kelurahan Talang Kelapa sudah belasan kali melakukan pergantian Lurah demi tercapainya penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana mestinya.

## **2.2 Visi dan Misi**

### **2.2.1 Visi Kelurahan Talang Kelapa**

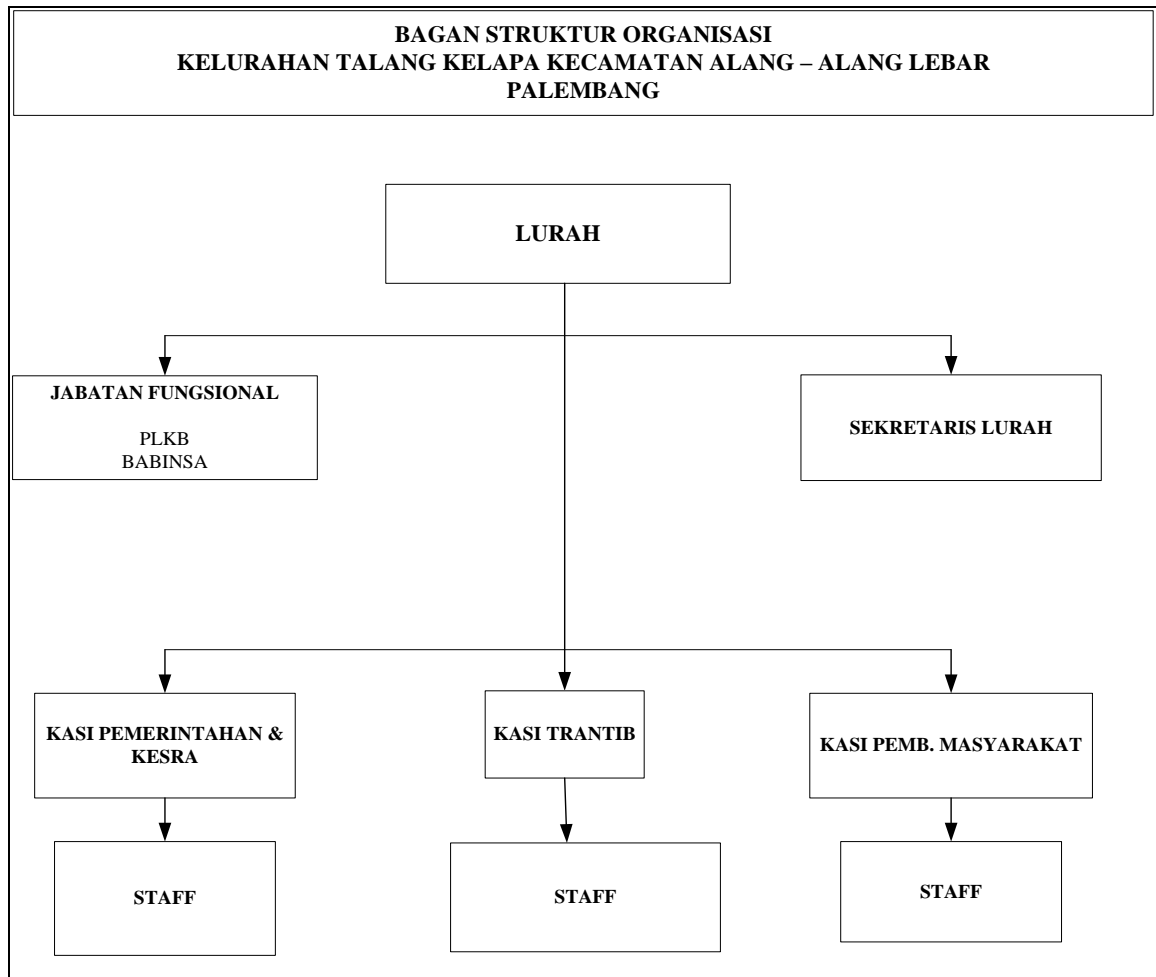
Menjadikan Kelurahan Talang Kelapa Kecamatan Alang-Alang Lebar sebagai percontohan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik dibidang Pemerintahan, Pembangunan, Sosial Kemasyarakatan dalam mendukung *Good Governance* dan Palembang Emas 2018.

### **2.2.1 Misi Kelurahan Talang Kelapa**

- a. Pro Aktif terhadap Program dan Kebijakan Pemerintah Kota Palembang .
- b. Meningkatkan Etos Kerja dan Profesionalisme Aparatur Kelurahan dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.
- c. Menjadikan Kelurahan Talang Kelapa sebagai percontohan dalam memberi Pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

### 2.3 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Kelurahan Talang Kelapa Palembang



Sumber : Kelurahan talang kelapa 2019

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Talang Kelapa**

## 2.4 Uraian Tugas Wewenang

Pada kelurahan talang kelapa memiliki beberapa perangkat kelurahan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No.24 Tahun 2010 tentang tugas pokok yaitu :

### a. Lurah

1. Menyusun program kerja dan kegiatan kelurahan.
2. Mengatur kegiatan kelurahan meliputi penyiapan perumusan kebijakan teknis dan operasional di kelurahan.
3. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai tugasnya masing- masing.
4. Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dan melakukan perbaikan apabila terdapat kesalahan- kesalahan.
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah, dalam kegiatan pembangunan, sosial, ekonomi, pelayanan masyarakat, serta pemberdayaan masyarakat agar terpadu dan terarah.
7. Melaksanakan tugas - tugas kedinasan lain yang diberikan oleh camat baik lisan maupun tertulis dalam rangka pelaksanaan tugas.

**b. Sekretaris Lurah**

1. Menyusun program dan rencana kerja serta anggaran kegiatan kelurahan.
2. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada kepala seksi sesuai tugasnya masing-masing member petunjuk kepada kepala seksi dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Melaksanakan kebijakan dibidang kesekretariatan meliputi pengolahan administrasi umum, kepegawaian keuangan dan perlengkapan serta rumah tangga kelurahan.
4. Melakukan pengawasan dan pembinaan pegawai di lingkungan kelurahan
5. Mempersiapkan kegiatan rapat - rapat yang di selenggarakan oleh kelurahan dan menyiapkan daftar hadir serta notulen rapat dll.
6. Dalam melaksanakan tugasnya sekretaris kelurahan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah.

**c. Kasi Pemerintahan dan Kesejahteraan**

1. Menyusun program kerja bidang seksi pemerintahan di kelurahan.
2. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada staf sesuai dengan tugasnya masing-masing.
3. Mengawasi dan memeriksa berkas pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan.
4. Membina dan mengarahkan staf dalam peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

5. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data, penyiapan bahan pelayanan kelurahan di bidang pemerintahan.
6. Memfasilitasi dan koordinasi pengumpulan, pengolahan dan publikasi data profil atau monografi kelurahan.
7. Membantu tugas - tugas di bidang pemungutan PBB di kelurahan.
8. Mengavaluasi setiap pelaksanaan kegiatan serta melaporkannya kepada lurah.

**d. Kasi Pemberdayaan Masyarakat**

1. Membimbing pelaksanaan kegiatan yang meliputi fasilitasi penyusunan program dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kelurahan.
2. Membimbing pelaksanaan kegiatan pemberdayaan yang meliputi koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah atau instansi terkait dalam rangka penanggulangan masalah kesehatan akibat bencana dan wabah penyakit skala Kecamatan, masalah pencemaran lingkungan serta masalah kesejahteraan sosial di Kecamatan.
3. Melakukan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat maupun swasta.
4. Membuat laporan pelaksanaan.
5. Memfasilitasi pelaksanaan tugas yang dilimpahkan bupati kepada camat dalam bidang ekonomi, pekerjaan umum dan pembangunan skala kelurahan.



#### **e. Kasi Ketentraman dan Ketertiban**

1. Mengontrol setiap kegiatan pekerjaan meliputi pelaksanaan kebijakan teknis dan operasional seksi ketentraman dan ketertiban serta menyiapkan bahan pelayanan kelurahan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
2. Pelaksanaan pengawasan terhadap sarana ibadah, sarana pendidikan, sarana kesehatan, fasilitas umum, fasilitas sosial, aset milik pemerintahan daerah yang ada di wilayah kelurahan.
3. Membina dan memberdayakan anggota satuan perlindungan masyarakat dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.
4. Membantu dalam meningkatkan sistem keamanan terpadu di wilayah kelurahan untuk meminimalisir gangguan keamanan.
5. Mengevaluasi setiap pelaksanaan kegiatan dan melaporkan kepada Lurah.

#### **2.5 Uraian Kegiatan**

Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan Di Kelurahan Talang Kelapa pada Kasi Pemerintahan dan Kesra diantaranya membantu pada bagian Pelayanan kepada masyarakat, membantu membagikan *scan barcode* bantuan sosial tunai, membantu merekap Surat masuk dan Surat Keluar, membantu membuat laporan penyampaian SPPT-PBB.

## **BAB III**

### **HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

#### **3.1 Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Kelurahan Talang Kelapa Palembang pada Kasi Pemerintahan dan Kesra yang telah penulis lakukan selama satu bulan Bagian Pelayanan dan Bantuan Sosial yang memiliki tugas beberapa diantaranya melayani masyarakat yang mempunyai keperluan untuk mengurus sesuatu, merekap surat masuk dan surat keluar, membagikan *scan barcode* bantuan sosial tunai. Penulis bertanggung jawab kepada ibu Ellya, S.os., selaku ketua Kasi Pemerintahan dan Kesra sekaligus Pembimbing Lapangan. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sebanyak lima hari dalam seminggu sejak tanggal 21 September s.d 21 Oktober 2020 dengan waktu pelaksanaan Senin-Kamis pukul 09:00 WIB s.d 15:00 WIB, bertempat di Kelurahan Talang Kelapa Palembang (Jl. Kelapa Gading RT.69 RW.007 Kecamatan Alang – Alang Lebar Palembang).

Penulis melakukan kegiatan yang sifatnya membantu meringankan pekerjaan bagian Pelayanan dan Bantuan Sosial, namun terkadang penulis juga diminta untuk melakukan kegiatan lain diluar bagian pelayanan dan Bantuan Sosial. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

### 3.1.1 Membantu membagikan *Scan Barcode* Bantuan Sosial Tunai (BST)

Penulis diminta untuk ikut membagikan *Scan Barcode* Bantuan Sosial tunai kepada masyarakat, berdasarkan keputusan Pemerintah Republik Indonesia Kementerian Sosial Republik Indonesia, untuk masyarakat yang dinyatakan berhak memperoleh bantuan sosial tunai (Bansos tunai tahun 2020) senilai Rp. 300.000,- untuk itu pemerintah dalam programnya memberikan BST (Bantuan sosial Tunai) bagi warga miskin terdampak covid-19, dengan program ini setidaknya dapat meringankan beban masyarakat terkait dampak covid-19 ini.



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

**Gambar 3.1** Melakukan pembagian *Scan Barcode* Bantuan Sosial Tunai



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

### Gambar 3.2 Dokumentasi Scan Barcode Bantuan Sosial Tunai

#### 3.1.2 Membantu merekap absen kegiatan bulanan gotong royong Kelurahan Talang Kelapa

Penulis membantu merekap absen kegiatan Kelurahan pada setiap bulannya, penulis merekap kegiatan untuk bulan Oktober yang dimana kegiatan dilakukan pada setiap kegiatan gotong royong yang diadakan di tempat yang berbeda setiap minggunya yang beralokasikan di Talang Kelapa, rekapitulasi absen kegiatan ini dilakukan untuk membuat laporan kepada camat Alang Alang Lebar, lalu perekapan absen kegiatan bulanan gotong royong ini dijadikan makalah dan diserahkan kepada camat Alang Alang lebar.



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, Oktober 2020

**Gambar 3.3** rekapitulasi absen kegiatan bulanan gotong royong kelurahan talang kelapa

**DAFTAR ABSEN GOTONG ROYONG**  
KELURAHAN TALANG KELAPA  
KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR KOTA PALEMBANG

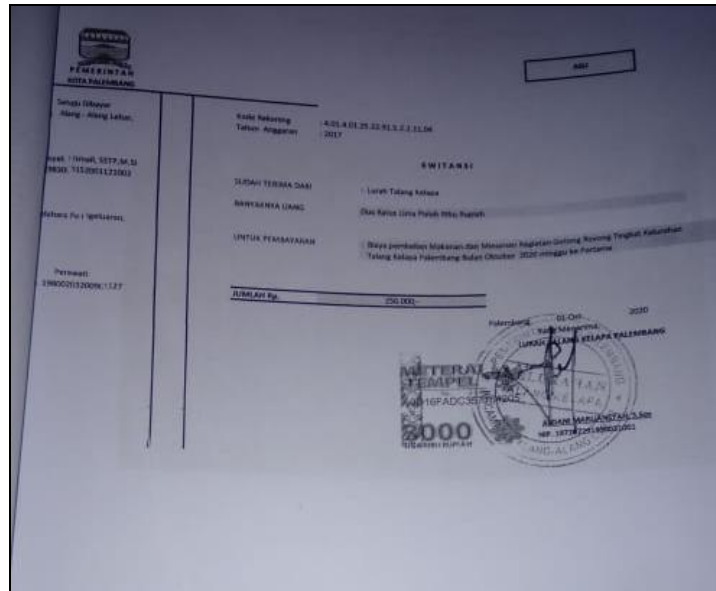
: Kamis  
: 01 Oktober 2020  
: perumnas Talang Kelapa Blok.03 RT.25/08

NO	NAMA LENGKAP	ALAMAT	Tanda tangan
1	Erni		<i>[Signature]</i>
2	Nanang		<i>[Signature]</i>
3	Widi		<i>[Signature]</i>
4	Angga		<i>[Signature]</i>
5	Sata		<i>[Signature]</i>
6	Genta		<i>[Signature]</i>
7	Niemahul	RT.25	<i>[Signature]</i>
8	Pratas		<i>[Signature]</i>
9	Bima		<i>[Signature]</i>
10	Intan		<i>[Signature]</i>
11	Rani		<i>[Signature]</i>
12	Giri		<i>[Signature]</i>
13	Alan		<i>[Signature]</i>
14	Ahmad		<i>[Signature]</i>
15	Dinar		<i>[Signature]</i>
16	Eko		<i>[Signature]</i>
17	Doni		<i>[Signature]</i>
18	Debi		<i>[Signature]</i>
19	Rani		<i>[Signature]</i>
20	Bayu		<i>[Signature]</i>

Lurah Talang Kelapa  
KELURAHAN TALANG KELAPA  
Aldani Marlapsyah.S.sos  
Nip. 197107291990031001

Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, Oktober 2020

**Gambar 3.4** dokumentasi absen gotong royong



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, Oktober 2020

**Gambar 3.5 dokumentasi kwitansi gotong royong**



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, Oktober 2020

**Gambar 3.6 Dokumentasi gotong royong**


### 3.1.3 Melakukan pelayanan kepada masyarakat

Penulis melakukan pelayanan kepada masyarakat yang dimana pada gambar orang tersebut ingin membuat surat keterangan domisili, lalu penulis meminta beberapa persyaratan yang harus dilengkapi sebelum dibuatkan yaitu surat pengantar dari RT, Fotokopi KTP, Fotokopi KK, Fotokopi bukti lunas PBB lalu jika persyaratan sudah terpenuhi maka penulis akan membuat surat keterangan usaha dan memberikan kepada Lurah atau Sekretaris lurah atau Ketua Kasi Pemerintahan dan Kesra untuk ditandatangani , jika sudah Surat keterangan usaha tersebut akan dicatat ke dalam buku umum.



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

**Gambar 3.7** melakukan pelayanan kepada masyarakat


**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**  
**KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR**  
**KELURAHAN TALANG KELAPA**  
 Alamat : Jl. Kelapa Gading Raya Perumnas Talang Kelapa Palembang

**SURAT KETERANGAN**  
NO. 2290 / TLK / X / 2020

i. Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Pejabat : Aldani Marliansyah, S.Sos  
 Jabatan : Lurah Talang Kelapa Palembang


a. Dengan ini menerangkan bahwa :

a. Nama : Hermansyah Hiyar  
 b. Tempat/Tgl.Lahir : Palembang, 13-09-1950  
 c. Jenis Kelamin : Laki-laki  
 d. Kebangsaan : Indonesia  
 e. Agama : Islam  
 f. Pekerjaan : Karyawan Swasta  
 g. Alamat : P'nas Talang Kelapa Blok III No. 397 Rt 27 RW 08  
 Kel.Tl. Kelapa Kec. Alang-Alang Lebar Palembang.

Berdasarkan KK Nomor : 1671070612060010 dan pengantar RT.27 No.149/B III/RT27/X/2020 bahwa benar yang bersangkutan berdomisili dialamat tersebut diatas dan belum Menikah lagi (Duda)

j. Bermaksud : Untuk Administrasi Di PT. Taspem

Demikian Keterangan ini diberikan sebagaimana tersebut di atas.

Palembang, 15 Oktober 2020  
  
 ALDANI MARLIANSYAH, S.Sos  
 NIP.19710072919900310

Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

### **Gambar 3.8 Dokumentasi Surat Keterangan Domisili yang diminta masyarakat**

#### **3.1.4 Membantu merekap Buku surat masuk dan surat keluar**

penulis melakukan rekap surat masuk dan surat keluar yang diterima oleh staf Kelurahan, selama bulan September sampai Oktober surat masuk sejumlah 8 surat kemudian surat masuk tersebut akan dicatat tanggal penerimaannya dan perihal surat tersebut dicatat dalam buku rekapannya dan diserahkan kepada Kepala Lurah yaitu Bapak Aldani Marliansyah untuk ditindak lanjuti, sedangkan surat keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh staf Kelurahan, sebelum diajukan surat keluar



ketempat tujuan surat tersebut harus diberikan kepada lurah untuk ditandatangani dan disetujui sebagai tanda bahwa surat tersebut dikeluarkan oleh Kelurahan Talang Kelapa Palembang.



Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

**Gambar 3.9 Dokumentasi merekap surat masuk dan surat keluar**

NOMOR SURAT	PERIHAL	KETERANGAN
005/KW-01/174/19/20	Undangan sebagai saksi pernikahan barang rumah	Surat masuk
07/KW-01/174/19/20	Permohonan pindah alamat (KORUM - RT 2)	
07/KW-01/174/19/20	Surat keluaran Akademi Kebun Raya Ulu Arah	
11/PTG-Lembaga/1311/20	Pembuatan buku dan foto berakademi serta pengumuman RT-206 pemukiman (KORUM RT 11	
005/00122/11/2020	Pembuatan buku dan foto berakademi serta pengumuman RT-206 pemukiman (KORUM RT 11	Surat masuk
625/001/1311/2020	Pembuatan buku dan foto berakademi serta pengumuman RT-206 pemukiman (KORUM RT 11	
016/KW-01/174/19/20	Permohonan pindah alamat	PT 044
1005/001/1311/2020	Permohonan pindah alamat	
680/C-02/UM/2020	Pembuatan buku dan foto berakademi serta pengumuman RT-206 pemukiman (KORUM RT 11	
02/08/001/2020	Surat edaran Dukungan Pelaksanaan Jamsas Bandung September 2020	
PB/3224/1x/2020/Restrim	Undangan ulang tahun / Perseorangan / Maksimal batas	Surat masuk

Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

**Gambar 3.10 Dokumentasi Buku Rekap Surat Masuk dan Keluar**

### 3.1.5 Membantu membuat Laporan Penyampaian SPPT-PBB

Pada setiap akhir tahun wajib menyampaikan laporan tentang perkembangan penyampaian SPPT-PBB. Kemudian PBB diproses oleh Dinas Pendapatan Daerah diantara bulan April dan Juni itupun jika tidak ada kendala pada blangko PBB. Jika sudah selesai Dinas Pendapatan Daerah memberikan PBB ke lurah kemudian dari lurah memberikan kepada setiap RT yang ada di Talang Kelapa. Jadi apabila warga untuk mengambil PBB tersebut bisa langsung menemui RT setempat.

DAFTAR LAPORAN PERKEMBANGAN PENYAMPAIAN SPPT-PBB DARI KETUA RT

KELURAHAN: AAL KECAMATAN: \_\_\_\_\_  
 KOTA: PALEMBANG  
 PENYAMPAIAN: Tgl. \_\_\_\_\_ s/d Tgl. \_\_\_\_\_

No.	Nama	Nomor Dw.	Alamat	Nilai SPPT	Tanggal Penyampaian
1	...	...			
2	...	...			
3	...	...			
4	...	...			
5	...	...			
6	...	...			
7	...	...			
8	...	...			
9	...	...			
10	...	...			
11	...	...			
12	...	...			
13	...	...			
14	...	...			
15	...	...			
16	...	...			
17	...	...			
18	...	...			
19	...	...			
20	...	...			
21	...	...			
22	...	...			
23	...	...			
24	...	...			
25	...	...			

Mengesahkan Lurah: \_\_\_\_\_  
 Yang Melapor: Ketua RT 6 R. ...  
 Nip. \_\_\_\_\_

Tembusan:  
 Lembar I BPPD (Asli)  
 Lembar II Lurah  
 Lembar III Camat  
 Lembar IV UPTD

Sumber : Kelurahan Talang Kelapa, 2020

**Gambar 3.11 Dokumentasi Laporan Penyampaian SPPT-PBB**

### 3.2 Laporan Kegiatan

Berikut merupakan Tabel Laporan Kegiatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di Kelurahan Talang Kelapa pada Kasi Pemerintahan dan Kesra :

**Tabel 3.1 Laporan Kegiatan**

No	Hari/Tanggal	Laporan Kegiatan	Jam Datang	Jam Pulang
1	Senin 21 September 2020	Perkenalan Kepada Bapak Lurah Talang Kelapa	08:00	15:00
2	Selasa 22 September 2020	Pembagian Tugas	08:00	15:00
3	Rabu 23 September 2020	Perkenalan ke seluruh Staff Kelurahan dan Staff Kasi Pemerintahan dan Kesra	08:00	15:00
4	Kamis 24 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pengarahan untuk pelayanan untuk masyarakat</li> <li>- Membantu merekap PBB</li> <li>- Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu</li> </ul>	08:00	15:00
5	Jumat 25 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumat Bersih</li> <li>- Membuat Surat Pengantar Nikah</li> </ul>	08:00	15:00
6	Senin 28 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>- Membuat Domisili Pemindahan KK (Kartu Keluarga)</li> </ul>	08:00	15:00
7	Selasa 29 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Surat Keterangan Domisili Administrasi Kantor</li> <li>- Membuat Surat Keterangan Usaha</li> <li>- Membuat Surat Pengantar Nikah</li> </ul>	08:00	15:00
8	Rabu 30 September 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah (KPR)</li> <li>- Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu</li> </ul>	08:00	15:00
9	Kamis 01 Oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Absen Gotong Royong Bulan Oktober</li> <li>- Membuat Surat Tidak Menikah</li> </ul>	08.00	15:00
10	Jumat 02 Oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumat Bersih</li> <li>- Membalas Surat Masuk Dari Puskesmas</li> </ul>	08:00	15:00
11	Senin 05 Oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Surat Keterangan Domisili Tidak Mampu</li> <li>- Membuat Surat Keterangan Usaha</li> <li>- Membantu Merekap PBB</li> </ul>	08:00	15:00

12	Selasa 06 Oktober 2020	- Membuat Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah (KPR) - Membuat Surat Keterangan Usaha	08:00	15:00
13	Rabu 07 Oktober 2020	- Membuat Surat Keterangan Tidak Menikah - Membantu Membagikan Scan Barcode Bantuan Sosial Tunai (BST)	08:00	15:00
14	Kamis 08 Oktober 2020	- Membantu merekap surat masuk dan surat keluar - Membantu Membagikan Scan Barcode Bantuan Sosial Tunai (BST)	08:00	15:00
15	Jumat 09 Oktober 2020	- Jumat Bersih - Membuat Surat Keterangan Domisili Berobat	08:00	15:00
16	Senin 12 Oktober 2020	- Membuat surat keterangan domisili Beasiswa - Membuat Surat Keterangan Usaha	08:00	15:00
17	Selasa 13 Oktober 2020	- Membuat Surat Keterangan Menikah - Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu - Membuat Surat Keterangan Usaha	08:00	15:00
18	Rabu 14 Oktober 2020	- Membagikan Disinfektan dan sabun cair untuk setiap Ketua RT yang datang	08:00	15:00
19	Kamis 15 Oktober 2020	- Membuat Surat Pindah	08:00	15:00
20	Jumat 16 Oktober 2020	- Jumat bersih - Membuat Surat Keterangan menikah	08:00	15:00
21	Senin 19 Oktober 2020	- Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu untuk KIP (Kartu Indonesia Pintar) - Membuat Surat Keterangan Usaha	08:00	15:00
22	Selasa 20 Oktober 2020	- Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu - Membalas Surat Masuk Dari Puskesmas	08:00	15:00
23	Rabu 21 Oktober 2020	Perpisahan Dengan Bapak Lurah dan Semua Staff Kelurahan Talang Kelapa	08:00	15:00

Sumber : diolah sendiri

### **3.3 Kendala yang dihadapi**

Berdasarkan Hasil Pengamatan Penulis selama Praktik Kerja Lapangan di kelurahan Talang Kelapa dan juga Bagian Kasi Pemerintahan dan Kesra ada beberapa kendala yang dihadapi penulis :

- a. Pada saat melayani masyarakat seperti ingin membuat surat izin usaha, penulis diminta untuk lebih teliti pada saat pengecekan berkas yang di berikan, penulis sering mendapati orang yang tidak mempunyai PBB dan yang belum membayar PBB sehingga menghambat proses pembuatan surat izin usaha tersebut.
- b. penulis mengalami kesulitan dalam hal pencarian form surat keterangan karena sering mengeluh dalam hal pencarian seperti mencari surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan tidak menikah dan lain-lain karena penulis sering melihat data ganda pada komputer membuat penulis bingung sehingga terjadinya keterlambatan pada saat pemrosesan pembuatan surat tersebut.
- c. Tentang pelayanan yang memiliki antrian yang cukup banyak setiap harinya, sehingga warga selalu ingin cepat duluan dilayani.

### **3.4 Mengatasi Kendala**

Berdasarkan Hasil Pengamatan Penulis selama Praktik Kerja Lapangan di kelurahan Talang Kelapa dan juga Bagian Kasi Pemerintahan dan Kesra ada cara mengatasi kendala yang dihadapi diantaranya :

- a. jika masyarakat tidak mempunyai PBB, dengan alasan belum mempunyai rumah sendiri atau mengontrak, masyarakat tersebut bisa minta ditambahkan di surat pengantar RT bahwa belum memiliki rumah atau bangunan. Dan jika masyarakat yang belum membayar PBB pada tahun ini dan mengalami tunggakan pada tahun-tahun yang lalu, penulis mengingatkan agar sebaiknya dilunasi terlebih dahulu agar yang diminta oleh masyarakat tersebut bisa diproses dengan baik dan cepat.
- b. Penulis menyarankan agar menyesuaikan data dengan membuat masing-masing *folder* yang berbeda atau membuat nama keterangan pada *folder* seperti form surat keterangan, form absen gotong royong, atau dengan nama masing-masing staf agar staf dan Penulis tidak merasa kebingungan pada saat mencari data yang di butuhkan, dan masyarakat tidak menunggu dengan lama.
- c. menerapkan disiplin antrian yang diterapkan yaitu dimana masyarakat yang akan dilayani merupakan masyarakat yang terlebih dahulu datang ke kelurahan pelayanan (pertama datang pertama dilayani) dengan kapasitas masyarakat yang datang dan sumber pemanggilan masyarakat yang tidak terbatas.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kelurahan Talang Kelapa Palembang bagian Kasi Pemerintahan dan Kesra penulis merasakan sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang saya dapatkan. Selama melakukan PKL penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan manfaat dalam melakukan kegiatan PKL antara lain :

1. penulis dapat mempelajari bagaimana cara bertanggung jawab pada saat melayani masyarakat, di dalam praktik kerja lapangan ini dibutuhkan kedisiplinan dan ketelitian karena pada saat data yang di berikan oleh masyarakat, penulis harus mengecek terlebih dahulu persyaratan dengan lengkap agar tidak terjadi kesalahan, terutama perihal pengecekan tunggakan pembayaran PBB.
2. penulis dapat mengetahui bahwa belum maksimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat perihal bantuan sosial.
3. penulis dapat mengetahui bahwa pentingnya bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang diterima di tempat PKL serta menjalin komunikasi dengan seluruh staf Kasi Pemerintahan dan Kesra.

## 4.2 Saran

Berdasarkan apa yang telah penulis lalui selama satu bulan ini di Kelurahan Talang Kelapa Palembang bagian Kasi Pemerintahan dan Kesra Penulis mempunyai beberapa saran untuk kebaikan segala pihak yang terkait dengan Praktik Kerja Lapangan ini, yakni:

1. Mahasiswa harus mempersiapkan diri sebelum dan selama melaksanakan PKL atau proses pemagangan lainnya, sehingga apa yang dipelajari waktu dikampus dapat diaplikasikan. Terkait hal ini seorang mahasiswa hendaknya menguasai satu bidang secara mendalam.
2. Penulis menyarankan untuk staf kasi pemerintahan dan kesra agar lebih memaksimalkan dalam hal pemberian bantuan sosial untuk masyarakat agar bantuan sosial tersebut tersampaikan dengan baik.
3. Penulis menyarankan agar staf di Kasi Pemerintahan dan Kesra agar lebih rapi pada saat penyimpanan data pada komputer.
4. Penulis menyarankan agar membuat penomoran pada antrian agar memudahkan pada saat pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Sa'odah. 2020. Kreativitas guru dalam menggunakan Metode Pembelajaran PKN untuk meningkatkan motivasi siswa. *Jurnal edukasi dan sains*, 2, 125-131.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudaryono. 2015. *Metodologi Riset di bidang IT*. Nikodemus WK1. Yogyakarta: Andi, 2015. ISBN: 978-979-295028-1.
- Suely Tjam, S. M. 2020. Analisis Minat belajar peserta didik terhadap Metode Pembelajaran Abhidhammatthasangaha di yayasan Bodhinanda Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Agama dan Pendidikan Agama Buddha*, 2, 103-116.
- Tugas Pokok Fungsi dan Uraian Tugas Kelurahan, Peraturan Walikota Palembang Sumatera Selatan No 24 Tahun 2010.*