

EVALUASI PROSES PELAYANAN SURAT MENYURAT PADA BAGIAN *FRONT OFFICE* DI KANTOR KECAMATAN KRAMATWATU KABUPATEN SERANG

Yulisa Khodijah¹, Syarkawi²

^{1,2} Program Studi Administrasi Negara, Universitas Pamulang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2026

Revised Juni 2026

Accepted Juni 2026

Available Juni 2026

yulisakhodijah31@gmail.com

dosen03005@unpam.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel, dan salah satu bentuk pelayanan yang paling sering diakses masyarakat di tingkat kecamatan adalah pelayanan surat-menyurat melalui unit *front office*. Kegiatan magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan surat-menyurat, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Bagian Front Office Kantor Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang. Kegiatan magang ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, keterlibatan aktif, wawancara informal, dan studi dokumentasi, yang dilaksanakan selama 30 hari kerja pada Bagian Front Office. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa pelayanan surat-menyurat telah berjalan cukup baik melalui tahapan penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, verifikasi, hingga pengarsipan, yang didukung oleh kerja sama antarpegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Meskipun demikian, kegiatan magang ini menemukan sejumlah kendala, yaitu dokumen masyarakat yang sering belum lengkap, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, sistem pengarsipan yang sebagian masih manual, serta antrean pada waktu tertentu. Kegiatan magang ini merekomendasikan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengarsipan, penyediaan informasi persyaratan pelayanan yang lebih jelas, serta evaluasi pelayanan secara berkala guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan surat-menyurat di Kecamatan Kramatwatu.

Kata Kunci: Pelayanan Surat Menyurat; Front Office; Pelayanan Publik; Kecamatan

ABSTRACT

Public service is one of the main functions of government in meeting the community's administrative needs effectively, efficiently, and accountably, and one of the public services most frequently accessed by the community at the sub-district level is correspondence service through the front office unit. This internship aims to describe the implementation of correspondence services, identify the obstacles encountered, and formulate improvement efforts for service quality at the Front Office Section of the Kramatwatu Sub-district Office, Serang Regency. This internship employs a descriptive qualitative approach through direct observation, active involvement, informal interviews, and documentation studies, conducted over a 30-working-day internship in the Front Office Section. The results show that correspondence services have been carried out reasonably well through the stages of document receipt, completeness verification, administrative recording, verification, and archiving, supported by staff cooperation and adequate facilities. However, this internship identifies several obstacles, namely incomplete documents frequently brought by the community, limited public understanding of service requirements, an archiving system that remains partly manual, and queues during peak periods. This internship recommends greater utilization of information technology in archiving, clearer provision of service-requirement information, and periodic service evaluation to improve the effectiveness, efficiency, and accountability of correspondence services in Kramatwatu Sub-district.

Keywords: Correspondence Service; Front Office; Public Service; Sub-district



1. PENDAHULUAN

Magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran berbasis pengalaman kerja yang bertujuan menjembatani kesenjangan antara teori yang diperoleh mahasiswa di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja. Melalui kegiatan magang, mahasiswa dilatih untuk memahami secara langsung dinamika organisasi, prosedur kerja, serta tuntutan profesionalisme di lingkungan instansi, sehingga kesiapan kerja dan keterampilan praktis mahasiswa dapat meningkat (Sari & Pratama, 2021). Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang Kampus Serang menjadikan kegiatan magang sebagai bagian wajib kurikulum guna menyiapkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dunia kerja, khususnya di bidang administrasi pemerintahan (Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang Kampus Serang, 2025).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Sinambela (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kepastian waktu, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan birokrasi karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Hardiyansyah, 2018).

Seiring perkembangan teknologi informasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Transformasi digital dalam pelayanan administrasi pemerintahan daerah terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempercepat proses birokrasi (Putri et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi juga terbukti mampu meningkatkan akurasi data dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Rahmawati & Nugroho, 2023). Selain aspek teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur turut menjadi faktor penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang profesional (Kurniawan et al., 2021).

Pada tingkat pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran strategis sebagai unit kerja terdepan yang menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam pedoman penyelenggaraan pemerintahan kecamatan (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Efektivitas sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan prosedur, sarana pendukung, serta kinerja aparatur pelaksana (Hidayat, 2020). Bagian front office, sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memegang peran penting dalam pelayanan surat-menyurat, termasuk penerimaan, pencatatan, legalisasi, hingga pengarsipan dokumen, yang menjadi bagian dari fungsi administrasi perkantoran modern dalam mendukung kelancaran organisasi (Sedarmayanti, 2017; The Liang Gie, 2009).

Kantor Kecamatan Kramatwatu, Kabupaten Serang, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pelayanan surat-menyurat pada bagian front office telah memiliki alur pelayanan dan standar operasional prosedur yang jelas, didukung sikap petugas yang ramah dan komunikatif. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti sistem pengarsipan yang sebagian masih dilakukan secara manual, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta antrean pelayanan pada jam tertentu yang

memengaruhi efisiensi waktu pelayanan masyarakat. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan pada instansi pemerintahan setingkat desa/kecamatan lain di wilayah Kabupaten Serang, yang juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan masih menjadi kebutuhan mendesak guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Al-Ra'zie & Syarkawi, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, magang ini disusun untuk (1) mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan surat-menyurat pada bagian front office di Kantor Kecamatan Kramatwatu, (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, dan (3) merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan surat-menyurat pada bagian front office. Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik terkait praktik pelayanan administrasi di lingkup pemerintahan kecamatan, sekaligus memberikan masukan praktis bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kramatwatu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi negara sebagai pelayan masyarakat. Sinambela (2016) menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik menuntut adanya kejelasan prosedur, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Sejalan dengan itu, Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang secara bersama-sama menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Kedua pandangan ini menjadi dasar dalam menilai sejauh mana pelayanan surat-menyurat pada bagian *front office* telah memenuhi prinsip kemudahan prosedur, kejelasan, dan ketepatan waktu.

Pelayanan Surat Menyurat pada Bagian *Front Office*

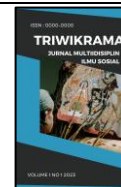
Bagian *front office* merupakan unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga berfungsi sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Unit ini bertanggung jawab atas penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, pencatatan administrasi, hingga penerusan atau penyelesaian permohonan surat yang diajukan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi kependudukan dan pelayanan surat terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi kesalahan pencatatan data (Rahmawati & Nugroho, 2023). Transformasi digital dalam pelayanan administrasi pemerintahan daerah juga dinilai mampu mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Putri et al., 2022).

Administrasi Perkantoran dan Kearsipan

Administrasi perkantoran merupakan rangkaian kegiatan pencatatan, pengelolaan, penyimpanan, dan penyediaan informasi yang diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif (The Liang Gie, 2009). Salah satu unsur penting dalam administrasi perkantoran adalah pengelolaan arsip, karena arsip yang tertata dengan baik akan mempermudah proses pencarian dokumen serta menjaga keamanan dan keberlangsungan informasi instansi. Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa pengelolaan arsip yang baik, termasuk pemanfaatan teknologi dalam penyimpanan dokumen, merupakan unsur penting dalam mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan publik, terlebih pada instansi yang menangani volume dokumen dalam jumlah besar seperti kantor kecamatan.

Kualitas Pelayanan di Tingkat Kecamatan

Kecamatan merupakan unit pemerintahan daerah yang menjalankan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/wali kota dalam menyelenggarakan pelayanan administratif kepada



masyarakat, sebagaimana diatur dalam pedoman penyelenggaraan pemerintahan kecamatan (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Efektivitas pelayanan di tingkat kecamatan sangat ditentukan oleh kesiapan prosedur, sarana pendukung, serta kinerja aparatur pelaksanaanya (Hidayat, 2020), sementara peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur turut menjadi faktor penentu keberhasilan reformasi birokrasi dalam mewujudkan pelayanan yang profesional (Kurniawan et al., 2021). Pedoman pembangunan dan pelayanan publik daerah juga menekankan bahwa standar pelayanan minimal perlu diterapkan secara konsisten pada seluruh unit pemerintahan, termasuk di tingkat kecamatan, guna menjamin pemerataan mutu layanan bagi masyarakat (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2020).

2. METODE

Kegiatan magang dilaksanakan sebagai bentuk implementasi ilmu administrasi publik yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan pemerintahan kecamatan. Sebelum pelaksanaan, penulis menempuh serangkaian tahapan administratif sesuai dengan Pedoman Magang Reguler Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang Kampus Serang (Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang Kampus Serang, 2025), yaitu penggalan informasi mengenai kesempatan magang di Kantor Kecamatan Kramatwatu, pengajuan surat pengantar magang.

Pendekatan ini dipilih karena kegiatan magang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pengelolaan administrasi perkara pidana pada Kepaniteraan Muda Pidana. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penulis dapat memahami secara langsung proses penerimaan berkas, pencatatan register perkara, penyusunan administrasi, legalisasi dokumen, hingga pengarsipan.

Metode pelaksanaan kegiatan magang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

Tahap Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan dengan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan surat-menyurat pada Bagian Front Office Kantor Kecamatan Kramatwatu. Penulis membantu pencatatan administrasi, memeriksa kelengkapan dokumen permohonan surat (seperti Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Ahli Waris), mempelajari cara pengagendaan surat masuk dan surat keluar, pembuatan surat disposisi, pemberian nomor dan stempel dinas pada surat keluar resmi, pencatatan administrasi pengaktifan BPJS PBI, serta melayani konsultasi dasar kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan. Selama kegiatan berlangsung, penulis memperoleh arahan dan bimbingan langsung dari pegawai Bagian Front Office Kecamatan Kramatwatu.

Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, yaitu mengamati secara langsung proses pelayanan surat-menyurat, alur kerja, serta interaksi antara petugas dan masyarakat pada Bagian Front Office Kantor Kecamatan Kramatwatu.
2. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data berupa arsip surat, buku agenda, foto kegiatan, serta dokumen administrasi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas.

3. Partisipasi langsung, yaitu keterlibatan penulis secara aktif dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan surat-menyurat dan administrasi masyarakat selama masa magang.

Tahap Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan magang dipantau melalui monitoring dan evaluasi oleh pembimbing lapangan dan dosen pembimbing magang untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai bentuk dokumentasi kegiatan, penulis menyusun deskripsi kegiatan harian selama masa magang berlangsung, yang memuat rincian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan setiap harinya di Bagian Front Office.

Lokasi dan Waktu Kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kramatwatu yang beralamat di Jalan Raya Tasikardi No. 17, Kramatwatu, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, pada Bagian Front Office dan Pelayanan Administrasi Masyarakat. Pelaksanaan magang berlangsung selama 30 hari kerja, terhitung mulai Senin, 4 Mei 2026 sampai dengan Selasa, 23 Juni 2026, mengikuti jam kerja instansi yaitu Senin-Jumat pukul 08.00-15.00 WIB.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Gambaran Umum Kantor Kecamatan Kramatwatu

Kecamatan Kramatwatu merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Serang, Provinsi Banten, yang berperan sebagai perangkat daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, serta pemberdayaan masyarakat di tingkat kecamatan, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Keberadaan kecamatan menjadi penting karena merupakan unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai bentuk pelayanan administrasi (Kementerian Dalam Negeri, 2021). Kantor Kecamatan Kramatwatu beralamat di Jalan Tasikardi No. 17, Kramatwatu, Kabupaten Serang, dengan jam pelayanan Senin-Jumat pukul 08.00-16.00 WIB, dipimpin oleh Camat sebagai pimpinan tertinggi instansi.

Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan publik, Kantor Kecamatan Kramatwatu memiliki tugas memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, seperti pelayanan surat-menyurat, legalisasi dokumen, dan administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem pelayanan dan profesionalisme aparatur dalam melayani masyarakat (Hidayat, 2020). Bagian Front Office menjadi unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga menjadi garda terdepan penyelenggaraan pelayanan, didukung oleh sarana dan prasarana seperti ruang pelayanan, meja *front office*, komputer, printer, jaringan internet, serta lemari arsip, yang secara keseluruhan menunjang efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pelaksanaan Kegiatan Magang pada Bagian Front Office

Kegiatan magang dilaksanakan selama 30 hari kerja, terhitung sejak 4 Mei 2026 sampai dengan 23 Juni 2026, dengan penulis ditempatkan pada Bagian Front Office. Selama periode tersebut, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan, meliputi penerimaan masyarakat yang mengurus kebutuhan administrasi, pemberian informasi persyaratan pelayanan, pemeriksaan kelengkapan berkas, pencatatan administrasi (seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, pengaktifan BPJS PBI, dan legalisir surat keterangan ahli waris), pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pemberian nomor dan stempel dinas, pembuatan surat disposisi, hingga pengarsipan dokumen. Pola kegiatan yang berulang setiap hari kerja menunjukkan bahwa pelayanan surat-menyurat merupakan kegiatan inti (*core activity*) pada Bagian Front Office yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Pelaksanaan Pelayanan Surat Menyurat pada Bagian Front Office



Pelaksanaan pelayanan surat-menyurat pada Bagian Front Office berjalan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, proses verifikasi, hingga penyelesaian dokumen yang diajukan masyarakat. Setiap tahapan dilaksanakan sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas sehingga proses pelayanan berjalan secara sistematis, dan petugas turut memberikan arahan kepada masyarakat apabila dokumen belum memenuhi persyaratan. Mahasiswa magang berpartisipasi aktif dalam tahap pemeriksaan awal kelengkapan berkas, pencatatan administrasi, serta pemberian informasi persyaratan pelayanan, sehingga membantu mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Pelaksanaan pelayanan tersebut turut didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan ruang tunggu, yang membantu petugas bekerja secara lebih efektif dan efisien.

Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Menyurat

Meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik, hasil observasi selama magang menemukan sejumlah kendala. Pertama, dokumen yang dibawa masyarakat saat mengajukan pelayanan sering kali belum lengkap, sehingga proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan dan berpotensi memperlama waktu pelayanan. Kedua, masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan yang berlaku, sehingga petugas harus memberikan penjelasan berulang yang menambah beban kerja pada saat kunjungan masyarakat meningkat. Ketiga, pengelolaan arsip administrasi yang sebagian masih dilakukan secara manual memerlukan ketelitian tinggi dan waktu pencarian yang lebih lama seiring bertambahnya jumlah dokumen. Keempat, peningkatan jumlah masyarakat pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang sehingga memengaruhi kenyamanan masyarakat dan beban kerja petugas.

PEMBAHASAN

Analisis Pelaksanaan Pelayanan Berdasarkan Teori Pelayanan Publik

Prosedur pelayanan surat-menyurat yang terstruktur pada Bagian Front Office sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2018) bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan prosedur, kejelasan pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tahapan penerimaan, pemeriksaan, pencatatan, verifikasi, hingga penyelesaian dokumen yang diamati selama magang menjadi bukti penerapan prinsip tersebut dalam praktik pelayanan kecamatan. Di sisi lain, kendala berupa ketidaklengkapan dokumen dan minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan menunjukkan bahwa faktor kesiapan sumber daya manusia dan dukungan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan turut menentukan efektivitas pelayanan, sebagaimana ditegaskan Sinambela (2016) bahwa pelayanan publik yang efektif memerlukan kejelasan prosedur, kesiapan SDM, dan dukungan masyarakat secara bersamaan.

Analisis Pengelolaan Arsip dan Administrasi Perkantoran

Kegiatan pengarsipan dokumen yang dilakukan mahasiswa magang mencerminkan penerapan prinsip administrasi perkantoran, yaitu rangkaian kegiatan pencatatan, pengelolaan, penyimpanan, dan penyediaan informasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi (The Liang Gie, 2009). Namun, temuan bahwa sistem pengarsipan masih sebagian bersifat manual

menunjukkan bahwa pengelolaan arsip pada Bagian Front Office belum sepenuhnya optimal. Hal ini relevan dengan pandangan Sedarmayanti (2017) bahwa pengelolaan arsip yang baik, termasuk pemanfaatan teknologi dalam penyimpanan dokumen, merupakan unsur penting dalam mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan publik, sehingga modernisasi sistem kearsipan perlu menjadi perhatian ke depan.

Analisis Kendala dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kendala keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan dokumen dapat diatasi melalui optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital, yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses birokrasi pada pemerintahan daerah (Putri et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi juga dinilai mampu meningkatkan akurasi data serta mengurangi kesalahan pelayanan (Rahmawati & Nugroho, 2023). Selain itu, kendala keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan antrean pelayanan dapat diminimalkan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, yang menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung reformasi birokrasi menuju pelayanan yang profesional (Kurniawan et al., 2021). Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan surat-menyurat pada Bagian Front Office Kantor Kecamatan Kramatwatu telah dilaksanakan sesuai prosedur standar, namun tetap memerlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui digitalisasi arsip, penguatan SDM, dan penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas kepada masyarakat, guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel di tingkat kecamatan.

3. SIMPULAN DAN SARAN

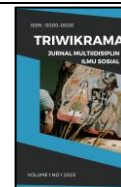
Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilaksanakan selama 30 hari kerja pada Bagian Front Office Kantor Kecamatan Kramatwatu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan surat-menyurat telah berjalan cukup baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, melalui tahapan penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, proses pelayanan, hingga pengarsipan dokumen, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi secara tertib dan terarah. Pelaksanaan pelayanan tersebut didukung oleh kerja sama yang baik antarpegawai, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi.

Meskipun demikian, kegiatan magang ini juga menemukan sejumlah kendala, yaitu masih adanya dokumen yang dibawa masyarakat dalam kondisi belum lengkap, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, sistem pengarsipan yang sebagian masih dilakukan secara manual, serta meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu yang menyebabkan antrean pelayanan. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa pelayanan surat-menyurat di Kantor Kecamatan Kramatwatu masih memerlukan sejumlah perbaikan agar dapat berjalan lebih efisien dan optimal. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan pengalaman dan pemahaman langsung kepada penulis mengenai penerapan administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan surat-menyurat, pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, serta pelayanan kepada masyarakat di lingkungan pemerintahan kecamatan.

Saran

- a. Kantor Kecamatan Kramatwatu disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan surat-menyurat agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan responsif.
- b. Perlu dilakukan peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan pengarsipan dokumen guna mendukung kelancaran proses pelayanan serta mempermudah pencarian dokumen yang diperlukan.



- c. Kantor Kecamatan Kramatwatu diharapkan dapat menyediakan informasi mengenai persyaratan pelayanan secara lebih lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat, baik melalui papan informasi maupun media lain, guna mengurangi kesalahan atau kekurangan berkas saat pengajuan pelayanan.
- d. Perlu dilakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan surat-menyurat sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan publik.
- e. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang di masa mendatang, disarankan untuk lebih aktif mempelajari sistem administrasi dan pelayanan publik yang diterapkan di instansi agar memperoleh pengalaman yang lebih maksimal selama kegiatan magang.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ra'zie, Z. H., Syarkawi, P. SA, & Silaen, MV (2025). Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat desa melalui digitalisasi di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 196-207.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2020). *Pedoman pembangunan dan pelayanan publik daerah*. Bappenas.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat. (2020). Efektivitas sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 112-124.
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Pedoman penyelenggaraan pemerintahan kecamatan*. Kementerian Dalam Negeri.
- Kurniawan, A., Putra, D., & Rahman, F. (2021). Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam mendukung reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 115-126.
- Kusumoningtyas, A. A., & Syarkawi, S. (2025). Political dynamics of cybersecurity policy in Indonesia: A governmentality analysis under Joko Widodo's administration (2014-2024). *Journal of Contemporary Local Politics*, 4(2), 231-246.
- Moleong, L. J. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Program Studi Administrasi Negara Universitas Pamulang Kampus Serang. (2025). *Pedoman magang reguler Program Studi Administrasi Negara*. Universitas Pamulang.
- Putri, A., Nugraha, R., & Saputra, Y. (2022). Transformasi digital dalam pelayanan administrasi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 45-57.
- Rahmawati, S., & Nugroho, A. (2023). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 88-99.
- Sari, D., & Pratama, R. (2021). Pengaruh program magang terhadap kesiapan kerja mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 5(1), 23-31.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen perkantoran modern*. Mandar Maju.

- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Syarkawi, S., Ar-aniri, N., & Falah, E. N. (2026). Kolaborasi komunitas, pemerintah dan akademisi dalam penerapan kebijakan pengelolaan sampah melalui program clean up di Kota Serang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 2(8), 391-397.
- Syarkawi, Udaya Manarfa, L. O. M. R. A., Abdurahman, A., Puspita, M., Ulfa, U., Januru, L., Widuri, A., Sumantri, A., Hidayah, A., & Muslimin, K. (2025). *Pengantar kebijakan publik*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- The Liang Gie. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.