



# **LAPORAN AKTUALISASI**

**PENERTIBAN PELAYANAN UMUM  
MELALUI NOMOR ANTRIAN DI KECAMATAN BATU AJI  
KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : IVAN PEBRI  
NIP : 199507052017081002  
KELAS : A5  
NO. ABSEN : 19**

**PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL GOL. III  
BAGI PURNA PRAJA IPDN ANGKATAN XXIV  
GELOMBANG II**

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
2018**

## DESKRIPSI SINGKAT

Dalam pelaksanaan aktualisasi ini penulis mengambil judul **“Penertiban Pelayanan Umum Melalui Nomor Antrian di Kecamatan Batu Aji Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau”**, adapun yang melatarbelakangi penulis mengambil judul tersebut yaitu karena pelaksanaan pelayanan di Pelayanan Umum Kecamatan Batu Aji Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau masih kurang tertib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kecenderungan untuk saling mendahului dan tidak mengantri. Oleh karena itu penulis menawarkan gagasan pemecahan isu dengan menertibkan pelayanan umum melalui nomor antrian agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan antrian.

Pada pelaksanaannya, penulis melaksanakan kegiatan aktualisasi dilingkungan Pelayanan Umum Kecamatan Batu Aji Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Aparatur dan THL (tenaga harian lepas/honor) Pelayanan Umum Kecamatan Batu Aji mendukung penuh dan memfasilitasi penulis dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi diprovinsi Kepulauan Riau. Output dari serangkaian kegiatan yang dilaksanakan yaitu terlaksananya peningkatan pelayanan umum yang tertib, jujur dan transparansi untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan untuk pengurusan kelengkapan administrasi kependudukan. Disamping itu terdapat beberapa kendala yang dihadapi penulis yaitu kurangnya SDM aparatur/pegawai di seksi pelayanan umum dan kurangnya kualitas mutu SDM yang ada di Pelayanan Umum mengenai syarat dan ketentuan serta cara mengoperasikan dari tiap-tiap kepengurusan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci : Menertibkan Pelayanan Umum**