

**PERANAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN FUNGSI  
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**RISKA OCTASARI  
NPM 061830600486**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

PERANAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN FUNGSI  
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI  
SUMATERA SELATAN



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

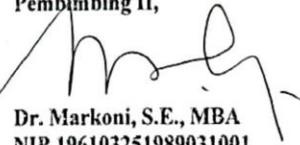
RISKA OCTASARI  
NPM 061830600486

Menyetujui,

Pembimbing I,

  
Purwati, S.E., MM  
NIP 196507111988032002

Palembang, 2021  
Pembimbing II,

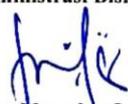
  
Dr. Markoni, S.E., MBA  
NIP 196103251989031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

  
Heri Setiawan, S.E., M. AB  
NIP 197602222002121001

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis

  
Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Octasari

NPM : 061830600486

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Kesekretariatan

Judul Laporan Akhir : Peranan Tata Usaha Dalam Melaksanakan Fungsi  
Pelayanan Administrasi Pada Sekretariat DPRD Provinsi  
Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Riska Octasari

NPM 061830600486

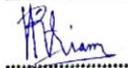
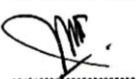
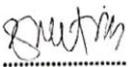
	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polsriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
	<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	

**Nama** : Riska Octasari  
**NPM** : 061830600486  
**Jurusan/Program Studi:** Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
**Mata Kuliah** : Kesekretariatan  
**Judul Laporan Akhir** : Peranan Tata Usaha Dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
 Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis  
 dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Kamis  
 Tanggal: 05 Agustus 2021

**TIM PENGUJI**

<u>No.</u> <u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1. Purwati, S.E., M.M. (Ketua Penguji)		<u>19-08-2021</u>
2. Elisa, S.E., M.Si. (Anggota)		<u>20-08-2021</u>
3. Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. (Anggota)		<u>12-08-2021</u>
4. Dr. Sari Lestari Z.R., S.E., M.Ec. (Anggota)		<u>20-08-2021</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah kunci utama dari kesuksesan.”**

**(Riska Octasari)**

**Kupersembahkan kepada:**

**-Kedua Orang Tua**

**-Saudara ku**

**-Sahabat-sahabat ku**

**-Teman-teman Kelas 6 NA 2021**

**-Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan sebaik-baiknya.

Laporan Akhir ini berjudul “Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan” Laporan akhir ini membahas tentang Peranan Tata Usaha serta Faktor-faktor yang menjadi kendala bagian Tata Usaha dalam Fungsi Pelayanan Administrasi

Saya menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan dan penulis membutuhkan saran yang membangun bagi para pembaca.

Akhir kata semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca dan kepada penulis khususnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang;
2. Bapak Heri Setiawan, SE., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang;
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya;
4. Ibu Fetty Maretha, SE., MM., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang;
5. Ibu Purwati, SE., M.M selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama berlangsungnya kegiatan Laporan Akhir;
6. Bapak Dr. Markoni, SE., MBA selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama berlangsungnya kegiatan Laporan Akhir;
7. Ibu Pimpinan Sekretariat DPRD yang telah menerima penulis untuk melakukan kegiatan penelitian serta memberikan banyak informasi penting dan pengalaman yang berharga yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini;
8. Seluruh karyawan pada Unit Kerja Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan Palembang;
9. Untuk kedua orang tua yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil;
10. Dimas, Aurel, Febi, Fira, Tenti dan Ayas terima kasih sudah bersedia membantu dan selalu memberikan motivasi serta semangatnya selama ini;
11. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan serta kesalahan dari materi ataupun cara penyajian. Oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Akhir ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

## **ABSTRAK**

### **PERANAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN FUNGSI PELAYANAN ADMINISTRASI PADA SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Oleh:

Riska Octasari

Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi merupakan suatu hal yang memberikan efek yang sangat penting bagi suatu instansi maupun perusahaan. Peranan yang ditunjukkan melalui pelayanan dan perilaku kerja yang baik dalam menunjukkan integritas suatu instansi yang baik pula. Peranan tata usaha adalah sebagai Pelaksana Kegiatan Administrasi seperti Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar. Penyedia beberapa keterangan yang diperlukan bagi pucuk Pimpinan dan sebagai Penyampai Informasi pada Bagian Lainnya. Kegiatan Administrasi yang diberikan oleh Staf Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan yang belum cukup optimal, dikarenakan adanya kendala pada mesin kantor yang menunjang kegiatan administrasi kantor seperti mesin printer dan mesin fotocopy yang digunakan untuk membuat surat dan menggandakan surat belum cukup memadai baik dari segi kualitas yang menyebabkan fungsi pelayanan administrasi menjadi terhambat.

**Kata kunci: Peranan, Kegiatan, Pelayanan, Mesin Kantor**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman:</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Uji Keabsahan Data (Triangulasi) .....	6
1.5.5 Analisis Data.....	6

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori-teori yang menunjang penulisan laporan penelitian, yaitu sebagai berikut:

2.1 Kesekretariatan .....	8
2.1.1 Pengertian Kesekretariatan .....	8
2.1.2 Pengertian Sekretaris .....	8
2.2 Tata Usaha .....	9
2.2.1 Pengertian Tata Usaha .....	9
2.2.2 Pengertian Peranan .....	10
2.2.3 Peranan Tata Usaha .....	11
2.2.4 Kegiatan Tata Usaha .....	13
2.2.5 Peralatan dan Perlengkapan Penunjang Kegiatan Tata Usaha .....	13
2.2.6 Faktor-faktor dalam Memelihara dan Meningkatkan Penggunaan Mesin Kantor .....	13
2.3 Administrasi .....	15
2.3.1 Pengertian Administrasi .....	15
2.3.2 Pengertian Pelayanan .....	15
2.3.3 Fungsi Pelayanan Administrasi .....	16
2.3.4 Fungsi Sarana Pelayanan .....	16
2.3.5 Jenis Pelayanan .....	17

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Profil Singkat Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	18
3.2 Visi, Misi dan Logo Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	18
3.2.1 Visi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	18
3.2.2 Misi dan Misi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	19
3.2.3 Logo Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	19
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	20
3.3.1 Struktur Organisasi Bagian Umum pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	20
3.3.2 Uraian Tugas dan Fungsi pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	21

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	26
4.1 Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	26
4.1.1 Peranan Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumsel .	26
4.1.2 Kegiatan Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumsel.	27
4.1.3 Jenis dan Fungsi Sarana Pelayanan pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumsel .....	32
4.2 Kendala serta Solusi dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	37
B. Pembahasan .....	39
4.1 Peranan Tata Usaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	39
4.2 Kendala serta Solusi dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	40

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	44

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Buku Agenda Surat Masuk .....	29
Tabel 4.2	Kualitas Pelaksanaan Administrasi Kepala Subbagian Tata Usaha .....	33
Tabel 4.3	Kualitas Pelaksanaan Administrasi Staf Subbagian Tata Usaha ....	34
Tabel 4.4	Kualitas Mesin Kantor pada Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	19
Gambar 4.1 Surat Penawaran .....	28
Gambar 4.2 Lembar Disposisi.....	30

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan .....	20
Bagan 4.1 Bagan Proses Penanganan Surat Keluar .....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Instansi
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing 1 (satu)
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing 2 (dua)
6. Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (satu)
7. Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (dua)
8. Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa
10. Daftar Pertanyaan Wawancara bersama Kepala Subbagian Tata Usaha
11. Daftar Pertanyaan Wawancara bersama Pegawai Tata Usaha
12. Daftar Kualitas Pelaksanaan Administrasi Kepala Subbagian Tata Usaha
13. Daftar Kualitas Pelaksanaan Administrasi Staf Subbagian Tata Usaha
14. Daftar Observasi
15. Dokumentasi Wawancara
16. Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
17. Tanda Persetujuan Revisi (Perbaikan) LA