

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
DI DITRESKRIMUM POLDA SUMSEL**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**USWATUN HASANAH
NPM 062330601237**

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

**POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
DI DITRESKRIMUM POLDA SUMSEL**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**USWATUN HASANAH
NPM 062330601237**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Paisal, S.E., M.Si.
NIP 197109042005011001**

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing II

**Raras Risa Yogasnumurti, S.E., M.M.
NIP 199501122022032010**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari L.Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 1971705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uswatun Hasanah

NPM : 062330601237

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D III Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Ditreskrimum Polda Sumsel

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil dari 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, 24 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,


Uswatun Hasanah
NPM 062330601237

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Uswatun Hasanah
NPM : 062330601237
Jurusan/ Program Studi: Administrasi Bisnis/ D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi dalam
Mewujudkan Pelayanan Prima di Ditreskrimum
Polda Sumsel

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

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Raras Risia Yogasnumurti, S.E., M.M. Ketua Penguji		27/07/2026.
2.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M Anggota Penguji		27/07/2026
3.	Silvana Oktanisa, S.IP., M.Si Anggota Penguji		27/07/26 .
4.	Claudia Nurcahaya, S.E., M.M Anggota Penguji		29/07/2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

" Ilmu yang kupelajari adalah bekal untuk mengabdikan yang bukan hanya sekedar cita-cita tetapi dedikasi untuk melayani negeri"

"Berusaha menjadi pribadi yang membanggakan, sebagai wujud cinta dan terima kasih kepada orang tua."

"Memantaskan diri untuk seseorang yang tepat, dalam waktu yang terbaik dan mampu menjadi ibu yang baik bagi generasi terbaik."

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang tua**
- Saudara-saudara ku**
- Teman-teman 6 NB**
- Almamater**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah-nya, Laporan akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Ditreskrimum Polda Sumsel”** ini dapat diselesaikan secara komprehensif. Penyusunan dokumen ilmiah ini merupakan salah satu pemenuhan kewajiban akademis yang mutlak diwajibkan guna memperoleh gelar kelulusan pada jenjang pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini dirumuskan berdasarkan akumulasi data primer yang dihimpun melalui metode observasi, penelaahan dokumen internal, serta rangkaian wawancara mendalam yang dilaksanakan secara fakta. Fokus utama kajian diarahkan pada pembedahan mekanisme administrasi serta dinamika sinkronisasi sistem kerja hibrida berbasis aplikasi digital di lingkungan Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbag Renmin) Ditreskrimum Polda Sumsel agar menerapkan pelayanan yang prima. Melalui penelitian ini, diharapkan kendala operasional seperti kesenjangan waktu sirkulasi berkas dapat diidentifikasi solusi taktisnya demi mendukung efisiensi gerak organisasi kepolisian di masa depan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ruang lingkup pemaparan dalam laporan ini masih memiliki keterbatasan yang cukup signifikan dan belum mencapai tingkat kesempurnaan. Oleh sebab itu, segala bentuk kritik beserta saran dari berbagai pihak akan diterima dengan tangan terbuka demi perbaikan kualitas karya tulis di masa mendatang. Akhir kata, semoga Laporan akhir ini tidak sekadar menjadi formalitas akademis, melainkan mampu memberikan kontribusi pemikiran yang aplikatif, rujukan wawasan yang bernilai bagi pembaca, serta bahan evaluasi positif bagi optimalisasi mutu “Pelayanan Prima” di Ditreskrimum Polda Sumsel.

Palembang, 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dari Bapak/Ibu. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Paisal, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
5. Ibu Raras Risia Yogasnumurti, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu AKP Nora Marlinda, S.H., M.H, selaku Kassubag Renmin Ditreskrimum Polda Sumsel atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Bapak AIPTU Kurniawan, S.H., M.H, selaku Pamin 4 Subbag Renmin Ditreskrimum Polda Sumsel yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Laporan Akhir.
9. Bapak AIPTU Moh Rohman, atas arahan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Akhir.
10. Kedua Orang tua dan Keluarga atas dukungan dan motivasi yang sangat berharga di berikan kepada penulis setiap waktu.

Pelembang, 2026

Penulis

ABSTRAK

Pelayanan administrasi merupakan pusat kendali operasional yang menentukan efisiensi organisasi dalam mendukung tugas penegakan hukum di Ditreskrimum Polda Sumsel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbag Renmin) dalam menjaga mutu pelayanan administrasi satu pintu, mengidentifikasi kendala operasional dalam sirkulasi naskah dinas, serta menguji sinkronisasi sistem digital dalam mewujudkan Pelayanan Prima. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, studi dokumentasi, serta wawancara mendalam bersama informan internal dan eksternal institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi satu pintu oleh Subbag Renmin berhasil mengamankan legalitas, validitas format, dan rekam jejak sirkulasi naskah dinas secara akuntabel. Namun, kecepatan distribusi berkas fisik di lapangan masih menghadapi kendala berupa kesenjangan waktu yang signifikan, akibat ketergantungan yang tinggi pada otentikasi tanda tangan manual pimpinan saat sedang melaksanakan rapat mendesak atau tugas dinas luar. Di sisi lain, implementasi aplikasi Astina terbukti mempermudah tata kelola pengarsipan dan pelacakan posisi berkas secara *real-time*. Sinkronisasi sistem hibrida ini belum berjalan optimal karena justru memicu beban kerja ganda bagi staf administrasi yang harus membagi fokus kerja. Selain itu, operasional aplikasi ini juga rentan terhambat oleh gangguan teknis berupa fluktuasi jaringan internet kantor dan *server* pada jam-jam sibuk. Rekomendasi taktis yang diajukan dalam penelitian ini meliputi optimalisasi penyaringan berkas di tingkat awal oleh staf agar dokumen yang naik ke meja pimpinan dalam kondisi matang dan siap disahkan secara instan, serta pengadaan infrastruktur jaringan internet cadangan khusus di ruang administrasi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Administrasi, Pelayanan Prima, Sistem Hibrida, Aplikasi Astina, Efisiensi Kerja.*

ABSTRACT

Administrative services serve as the operational control center that determines organizational efficiency in supporting law enforcement tasks at Ditreskrimum Polda Sumsel. This study aims to analyze the role of the Planning and Administration Sub-Department (Subbag Renmin) in maintaining the quality of one-gate administrative services, identify operational constraints in the circulation of official documents, and examine the synchronization of the digital system toward achieving Service Excellence. The research method applied is descriptive qualitative, with data collection techniques including participatory observation, documentation studies, and in-depth interviews with internal and external institutional informants. The results indicate that the implementation of the one-gate administrative system by Subbag Renmin successfully secures the legality, formatting validity, and tracking records of official documents accountably. However, the speed of physical document distribution in the field still faces constraints in the form of a significant time gap, due to a high dependence on the leader's manual signature authentication when conducting urgent meetings or external duties. On the other hand, the implementation of the Astina application is proven to ease archival management and real-time document tracking. Nevertheless, the synchronization of this hybrid system has not run optimally as it triggers a double workload for administrative staff who must divide their operational focus. Furthermore, the application's operation remains vulnerable to technical disruptions such as office internet network fluctuations and server overloads during peak hours. Tactical recommendations proposed in this study include optimizing the initial document filtering process by the staff so that files submitted to the leader's desk are fully prepared for instant approval, as well as providing a dedicated backup internet network infrastructure in the administration room.

Keywords: Administrative Service Quality, Service Excellence, Hybrid System, Astina Application, Work Efficiency.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	4
1.4.1 Tujuan Laporan Akhir.....	4
1.4.2 Manfaat Laporan Akhir.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan-Service Quality (<i>SERVQUAL</i>)	6
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.3 Pengertian Pelayanan Administrasi.....	8
2.4 Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>).....	8
2.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Pelayanan Prima	9
2.6 Tata Naskah Administrasi Polri	10
BAB III METODE LAPORAN AKHIR.....	11
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga	11
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	12

3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	13
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan/Lembaga	17
3.2 Metode Laporan Akhir	18
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	18
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	19
a. Jenis Data	19
b. Sumber Data.....	19
3.2.3 Teknik Pengumpulan DaPta.....	20
3.2.4 <i>Keyinformant</i>	25
3.2.5 Pengelolaan Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil	28
4.1.1 Peran Subbag Renmin dalam Pelayanan Administrasi	28
4.1.2 Penerapan Kualitas Layanan Administrasi.....	30
4.1.3 Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Transformasi Digital Aplikasi ASTINA	32
4.2 Pembahasan	34
4.2.1 Analisis Subbag Renmin dalam Pelayanan Administrasi	34
4.2.2 Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Internal.....	37
4.2.3 Sinkronisasi Digitalisasi Aplikasi ASTINA terhadap Efisiensi Kerja.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1.....	21
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Ditreskrimum Polda Sumsel.....	11
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 3.3 Wawancara	20
Gambar 3.4 Observasi.....	23
Gambar 3.5 Dokumentasi.....	24
Gambar 4.1 Observasi langsung Bersama Kassubag Renmin Ditreskrimum Polda Sumsel	28
Gambar 4.2 Arsip Manual.....	31
Gambar 4.3 Tampilan Utama Astina Polri.....	33
Gambar 4.4 Pelayanan Adminstrasi Subbag Renmin	36
Gambar 4.5 Naskah Dinas.....	38
Gambar 4.6 Pemanfaatan Aplikasi Astina	40
Gambar 4.7 Keberhasilan Pelayanan di Ditreskrimum Polda Sumsel	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Permohonan Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan
5. Lembar Kunjungan Mahasiswa
6. Lembar Konsultasi Bimbingan
7. Lembar Rekomendasi Sidang
8. Lembar Mentah Wawancara
9. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Laporan Akhir