

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR  
DINAS PERHUBUNGAN DI KOTA PRABUMULIH**



**LAPORAN AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma II  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Diluar Domisili Politeknik  
Negeri Sriwijaya Palembang

**Oleh:**

**Cici Ariska  
0618 2062 2077**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2020**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS PADA  
KANTOR DINAS PERHUBUNGAN DI KOTA PRABUMULIH**



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma II  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Diluar Domisili Politeknik  
Negeri Sriwijaya Palembang

Oleh:  
Cici Ariska  
0618 2062 2077

Disetujui,

Pembimbing I

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.**  
NIP. 195901011989031006

Palembang, September 2020  
Pembimbing II

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.**  
NIP. 197301312001121002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.**  
Nip. 197602222002121001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *MOTTO*

- \* *Jangan menyerah saat do'a-do'amu belum terjawab. Jika kamu mampu bersabar, ALLAH SWT mampu memberikan lebih dari apa yang kamu minta.*
- \* *Maka nikmat ALLAH SWT mana lagi yang engkau dustakan.*
- \* *Setiap proses yang terjadi dan masalah yang dihadapi akan ada hikmah yang yang bisa kita ambil, selalu belajar untuk bersyukur.*

### *Ku persembahkan kepada :*

- \* *Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada orang tuaku, yang telah menjadi motivasi, inspirasi dan tiada henti memberikan dukungan doanya buat aku.*
- \* *Kakak, adik, abang dan orang yang aku sayangi yang selalu ada memberikan nasehat dan semangat untuk aku.*
- \* *Dosen-dosenku, terutama pembimbing yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.*
- \* *Sahabat-sahabatku yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani di setiap hari ku.*
- \* *Almamater ku yang selalu jadi kebanggaanku*
- \* *Dan orang – orang yang selalu memberi semangat dan motivasi yang tiada habisnya*

## **ABSTRAK**

In the development of the world of administration is needed service to society who really can provide the best service against complaints from society. This can mean that each creates a more effective service to society one of them is dinas perhubungan Prabu. Therefore this research discusses about the implementation of system administration in dinas perhubungan for community service in Prabumulih city. There is this study discussed how the implementation of the administrative system of community service. As a whole can be concluded is that the implementation of administrative in dinas perhubungan Prabu for community service in Prabumulih city has implemented effective administration in public service process.

kerwords : service

Dalam perkembangan dunia administrasi sangat dibutuhkan pelayanan terhadap masyarakat yang benar-benar bisa memberikan Kualitas pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Ini dapat diartikan bahwa setiap menciptakan pelayanan yang lebih efektif terhadap masyarakat salah satunya adalah dinas perhubungan Prabumulih. Oleh sebab itu penelitian ini membahas tentang masalah kualitas pelayanan administrasi pada kantor dinas perhubungan kota Prabumulih. Ada penelitian ini dibahas bagaimana pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Adapun secara keseluruhan dapat disimpulkan adalah bahwa kualitas pelayanan administrasi di kantor dinas perhubungan Prabumulih terhadap masyarakat di kota prabumulih telah menerapkan sistem administrasi yang efektif dalam proses pelayanan masyarakat.

Kata kunci : pelayanan

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan sebaik mungkin.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis mengambil judul kualitas pelayanan administrasi pada kantor dinas perhubungan kota prabumulih penulis mendapatkan berbagai pembelajaran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, sebagai pengalaman dan pelajaran yang merupakan wujud nyata dari proses pendidikan, Berkat Doa dan bimbingan serta bantuan dari Dosen Pembimbing, Staf pengajar Politeknik Negeri Sriwijaya, orang tua, saudara dan teman-teman, khususnya pihak kantor dinas perhubungan Prabu yang membantu pembuatan Laporan Akhir ini, sehingga Laporan Akhir ini dapat di selesaikan.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan Laporan Akhir ini serta dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca, khususnya bagi penulis.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, semangat dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negri Sriwijaya Palembang.
- 2 Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negri Sriwijaya Palembang.
- 3 Ibu Sari Lestari Zainal Redho Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negri Sriwijaya Palembang.
- 4 Bapak Jusmawi Bustam, S.E., M.Si Selaku Dosen pembimbing I yang telah telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
- 5 Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si Selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
- 6 Bapak Drs.Mulyadi Musa .M.Si Selaku kepala dinas perhubungan.
- 7 Seluruh staf dan Dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negri Sriwijaya Palembang.
- 8 Seluruh Staf dan Pegawai kantor dinas perhubungan.
- 9 Kedua Orangtuaku, yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, semangat serta dukungan baik berupa materil dan spiritual kepada penulis.
- 10 Kakak, Adik, Penyemangatku dan sahabat yang selama ini telah memberikan semangat dan nasihat kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
- 11 Teman-teman satu almamater yang saya sayang dan selalu memberikan semangat saling dukung satu sama lain.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho berkat dari ALLAH SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Manfaat .....	4
1.4 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
1.5.5 Analisis Data .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	10
2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	11
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayana.....	12
2.1.4 Azas-Azas Pelayanan .....	13
2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	14
2.1.6 Standar Pelayanan .....	16
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan .....	18
2.1.8 Faktor Penghambat Pelayanan.....	19
2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.1 Pengertian Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.3 Tinjauan Tentang Administrasi .....	22



2.3.1 Pengertian Administrasi .....	22
2.3.2 Fungsi Administrasi .....	23
2.3.3 Ruang Lingkup Kegiatan Administrasi.....	24
2.3.4 Kerangka Pikir .....	25
2.3.5 Pertanyaan .....	25

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Kantor Dinas Perhubungan Prabumulih .	27
3.2 Visi Dan Misi Kantor Dinas Perhubungan Prabumulih ...	29
3.2.1 Visi .....	29
3.2.2 Misi .....	29
3.3 Struktur Dinas Perhubungan Kota Prabumulih .....	30
3.4 Deskripsi Tugas .....	31

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Pengertian Pelayanan Administrasi.....	48
4.2 Hubungan Administrasi Terhadap Masyarakat .....	66

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3.4 skema kerangka piker .....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	30