

**ANALISIS PROSES KEGIATAN PELAYANAN PRIMA PADA  
KELURAHAN TUGU SELATAN**

**AYU LESTARI**

**1703519028**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar  
Ahli Madya

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

**ANALYSIS OF PRIMA SERVICE ACTIVITIES IN TUGU  
SELATAN KELURAHAN**

**AYU LESTARI**

**1703519028**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*The Scientific Paper Is Written as Partial Fulfillment of the requirements for Diploma Degree of Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

***DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM FACULTY OF  
ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2022***

## **ABSTRAK**

AYU LESTARI, 2022, 1703519028. Analisis Proses Kegiatan Pelayanan Prima Pada Kelurahan Tugu Selatan. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima pada Kelurahan Tugu Selatan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam proses pembuatan penulisan karya ilmiah ini adalah metode deskriptif yang memanfaatkan pengumpulan data dengan menggunakan studi Pustaka serta observasi secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dapat diketahui bahwa kegiatan pelayanan prima pada Kelurahan Tugu Selatan perlu ditingkatkan dengan sistem manajemen maupun karyawan sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan serta melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin.

Kata kunci : pelayanan prima, kepuasan pelanggan, komplain

## **ABSTRACT**

*AYU LESTARI, 2022, 1703519028. Analisis Proses Kegiatan Pelayanan Prima Pada Kelurahan Tugu Selatan. Diploma of Office Administration Study Program Faculty Of Economics, State University Of Jakarta.*






*This scientific work aims to find out excellent service in the Kelurahan Tugu Selatan. The data collection method used in the process of writing this scientific paper is a descriptive method that utilizes data collection using library studies and direct observation.*

*Based on the results of the research that has been obtained, it can be seen that the excellent service activities in Kelurahan Tugu Selatan need to be improved with management systems and employees so that they can maintain excellent service quality that can provide satisfaction and serve the community as much as possible.*

*Keywords: excellent service, customer satisfaction, complaints*

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> <b>NIP. 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b>(Dr. Widya Paramita, SE., M.P.A)</b> NIP. 197006052001122001 (Ketua Penguji)	 	29 Juli 2022
2.	<b>(Marsofiyati, S.Pd., M.Pd)</b> NIP. 198004122005012002 (Penguji Ahli)		26 Juli 2022
3.	<b>(Dr. Osly Usman, M.Bus)</b> NIP. 197401152008011008 (Pembimbing)		3 Agustus 2022
Nama : Ayu Lestari No. Registrasi : 1703519028 Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus : 4 Juli 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- diketik rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ayu Lestari .....  
NIM : 1703519028 .....  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D3 Administrasi Perkantoran .....  
Alamat email : ayulestari55@gmail.com .....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Analisis Proses Kegiatan Pelayanan Prima Pada Kelurahan Tugu Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2021

Penulis

( Ayu Lestari )  
saya dari tanda tangan

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Lestari  
NIM : 1703519028  
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

  
Ayu Lestari

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan taufik, hidayat serta rahmat kepada praktikan sehingga praktikan dapat membuat serta menyelesaikan penyusunan karya ilmiah dengan judul : Analisis Proses Kegiatan Pelayanan Prima Pada Kelurahan Tugu Selatan.

Karya Ilmiah ini ditulis serta disusun sebagai salah satu persyaratan untuk gelar ahli Madya (D3) di bidang Administrasi Perkantoran pada Program Studi D3 Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan serta nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Penulis secara khusus berterimakasih kepada Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang mendukung penulis agar dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik dari awal hingga terselesaikannya karya ilmiah ini.

Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Bapak Sukarmin, S.Ag selaku Lurah Kelurahan Tugu Selatan yang telah menyetujui serta memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan observasi di Kelurahan Tugu Selatan. Ibu Dra.



Endang Asmawati selaku Sekretaris Lurah sekaligus pembimbing yang membimbing serta memberi arahan kepada penulis selama melakukan kegiatan observasi.

Yang terakhir namun utama penulis mengucapkan terima kasih untuk kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan serta teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat berguna untuk berbagai pihak terutama untuk pembaca serta penulis sendiri. Besar harapan penulis agar karya ilmiah ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan terutama dalam bidang pelayanan *Front Office*.

Jakarta, Mei 2022

Penulis