

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH II KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

**MEYRA BERLIANTIARA  
1703519041**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

**ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES QUALITY AT  
SUKU DINAS PENDIDIKAN WILAYAH II KOTA  
ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

**MEYRA BERLIANTIARA  
1703519041**



**This scientific paper is written as partial fulfillment of the requirement for  
Diploma Degree of Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF D3 OFFICE ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

## ABSTRAK

**MEYRA BERLIANTIARA. 2022. 1703519041. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat. Program Studi D-III Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat. Metode yang dipakai pada karya ilmiah ini ialah metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan berbagai data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka.

Dari penelitian karya ilmiah ini telah diketahui bahwa dalam menangani kasus pelaksanaan pelayanan administrasi yang tidak tepat waktu, kesalahan dalam memproses berkas pelayanan administrasi, dan waktu penyelesaian pelayanan administrasi yang tidak pasti maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan meningkatkan daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat, meningkatkan kehandalan pegawai dalam memproses pelayanan, meningkatkan jaminan dalam memberikan pelayanan, dan merancang penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi.

## ABSTRACT

**MEYRA BERLIANTIARA. 2022. 1703519041. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat. Program Studi D-III Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

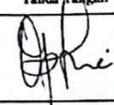
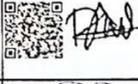
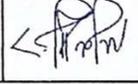
*This scientific work aims to determine the quality of administrative services in Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat. The method used in this scientific work is a descriptive qualitative method by collecting various data through observation, interview, and literature study.*

*From the writing of this scientific paper, it is known that in dealing with cases of untimely administration of services, errors in processing administrative service files, and uncertain completion times of administrative services, it is necessary to improve service quality, namely by increasing the responsiveness of employees in serving the community, increasing reliability, employees in processing services, increasing guarantees in providing services and designing the implementation of an electronic-based service system.*

*Keywords: Service Quality, Administrative Service.*

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <b>Dr. Ari Saptana, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b>(Muryofiyati, S.Pd., M.Pd)</b> NIP. 198004122005012002 (Ketua Penguji)		26 Juli 2022
2.	<b>(Ritki Firdausi Rachmadani, SE., M.SM)</b> NIP. (Penguji Ahli)		30 Juni 2022
3.	<b>(Reni Fatah, S.Pd., M.M)</b> NIP. 197510152003121001 (Pembimbing)		26 Juli 2022
Nama : Meyra Berliantara No. Registrasi : 1703519041 Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus :			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- diketik rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meyra Berliantiara  
NIM : 1703519041  
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, 10 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Meyra Berliantiara

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN 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 : Meyra Berliantiara  
NIM : 1703519041  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ D3 Administrasi Perkantoran  
Alamat email : meyratiara@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 (..Karya Ilmiah.....)

yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Suku Dinas Pendidikan Wilayah II

Kota Administrasi Jakarta Barat

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, 10 Agustus 2022

Penulis,

( Meyra Berliantiara )

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang telah dijalani dengan tepat waktu yang dilaksanakan pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan berjalan lancar dan diberi kemudahan tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan, saran serta doa dari berbagai pihak yang berkontribusi pada laporan ini. Oleh karena itu, Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku Koordinator Program Studi D-3 Administrasi Perkantoran
3. Roni Fasliah, S.Pd., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada Praktikan
4. Pak Aroman selaku Pelaksana Tugas Kepala Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat
5. Ibu Meri Emeliawati selaku Sekretaris Kepala Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat yang selalu membantu Penulis

6. Para pegawai staf Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat atas kekooperatifannya.
7. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberi dukungan moril maupun materiil kepada Penulis
8. Teman-teman terdekat Penulis yang telah membantu menyemangati Penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan
9. Teman-teman satu angkatan D-3 Administrasi Perkantoran 2019
10. Serta pihak lain yang tidak bisa Penulis sebutkan satu-persatu.

Dari sini, Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan dalam laporan karya ilmiah ini karena Penulis pun menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran para pembaca agar Penulis bisa lebih baik lagi ke depannya dalam membuat laporan. Penulis berharap laporan ini nantinya bisa menjadi tambahan referensi bagi pembaca dan bermanfaat bagi masyarakat maupun Penulis sendiri.

Jakarta, 20 Maret 2022

Penulis