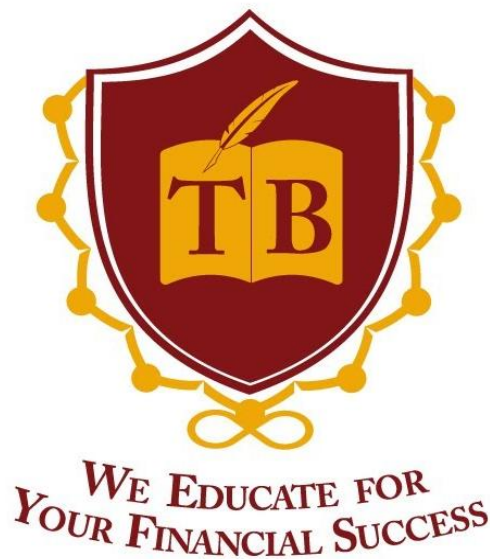


**IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI**

LAPORAN PRATIK KERJA LAPANGAN
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:
Muhammad Anwar Sharif
NIM: 222711020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
KOTA BEKASI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI**

Oleh:

Muhammad Anwar Sharif

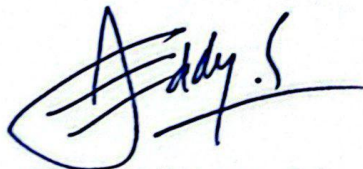
NIM: 222711020

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini**

Bekasi, 4 Agustus 2025

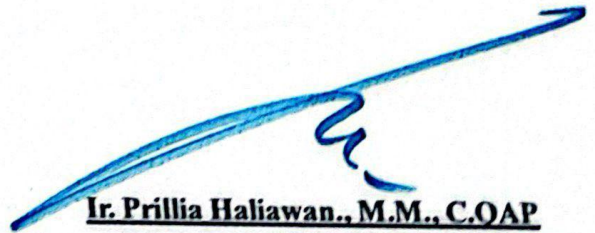
Ketua Tim Penguji



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

NIDN: 0325107402

Anggota Tim Penguji



Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.OAP

NIDN: 0430047303

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida., SE., MM.

NIDN: 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM STUDI SI
MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat kutipan atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh kutipan tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Anwar Sharif

NIM: 222711020

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Muhammad Anwar Sharif
NIM : 222711020
Jurusan : Manajemen
Prodi : SI Manajemen
Judul PKL : Implementasi Sistem Administrasi Pelayanan Publik Pada
Dinas Sosial Kota Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

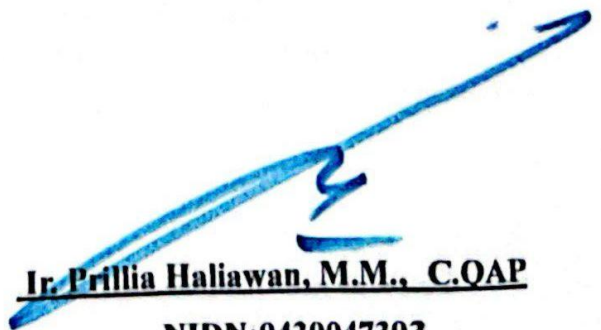
Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida., SE., MM.

NIDN: 0309027801



Ir. Prillia Haliawan, M.M., C.OAP

NIDN:0430047303

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang Bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **MUHAMMAD ANWAR SHARIF**
NIM : **222711020**
Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**
Program Studi : **MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “ Implementasi Sistem Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Anwar Sharif

NIM. 222711020

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang Bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **MARIA REGINA**

Jabatan : **UMUM & SDM**

Nama Perusahaan : **DINAS SOSIAL KOTA BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Implementasi Sistem Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Bekasi", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database) dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


Maria Regina

ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti yang berjudul “Implementasi Sistem Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Bekasi”. Kegiatan magang dilakukan selama dua bulan dan memiliki rumusan masalah yaitu Bagaimana pelaksanaan implementasi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Bekasi, bagaimana pendapat masyarakat tentang fasilitas pada Dinas Sosial Kota Bekasi dan Bagaimana pendapat masyarakat tentang kecepatan layanan yang di berikan pada Dinas Sosial Kota Bekasi. Metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara selama praktik kerja lapangan. Hasil dari praktik kerja lapangan menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Bekasi secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya informasi publik pada kegagalan sistem jaringan yang sering terjadi dan menghambat proses layanan tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dan menjadi bahan evaluasi sistem informasi layanan untuk mendukung pelayanan yang lebih maksimal.

Kata kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Fasilitas, Dinas Sosial, Kota Bekasi.

ABSTRACT

Field Work Practice Report of the Management Study Program, Tri Bhakti College of Economics entitled “Implementation of the Public Service Administration System at the Bekasi City Social Service”. The internship activity was carried out for two months and has a problem formulation, namely how is the implementation of the community satisfaction survey on public services at the Bekasi City Social Service, how do people think about the facilities at the Bekasi City Social Service and how do people think about the speed of services provided at the Bekasi City Social Service. The methods used are observation and interviews during field work practice. The results of the field work practice show that the Bekasi City Social Service in general, the community is quite satisfied with the services and facilities provided, especially in terms of service speed. However, there are still some obstacles such as the lack of public information on network system failures that often occur and hamper certain service processes. Therefore, it is necessary to improve and become material for evaluating service information systems to support more optimal services.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Public Services, Facilities, Social Service, Bekasi City.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmatnya yang telah memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas membuat laporan praktik kerja lapangan dengan judul “Implementasi Sistem Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial kota Bekasi”.

Laporan magang ini merupakan hasil dari kegiatan yang penulis lakukan selama 2 bulan menjalani magang di Dinas Sosial Kota Bekasi terhitung dari tanggal 20 Februari sampai dengan 20 April 2025. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas mata kuliah prakti magang pada program studi S1 Manajemen STIE TRI BHAKTI.

Dalam penyusunan laporan, tentu saja penulis tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik melalui doa, ataupun dukungan moril. Terkhususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah.
2. Bapak Drs. Widyatmoko,. MM., M.I,Kom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, Dr., SE., MM selaku Kepala Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, M.M., C.QAP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. Orang tua dan keluarga yang telah memberi bantuan dan dukungan berupa moral maupun materi.
6. Ibu Maria Regina Kuswardhani dan Ibu Restu Indah Cahyani., S.Ip selaku penanggung jawab dan koordinator divisi Survei Kepuasan Masyarakat

7. Teman – teman pratikan yusuf, zia, Nabilla, Shakillah, kiki, denia, bibah, yang sudah memberikan semangat dan memotifasi pratikan untuk dapat mengerjakan laporan praktik kerja lapangan sampai dengan selesai.
8. Teman – teman S1 Jurusan Manajemen Tahun 2022 atas kebersamaan selama ini untuk saling memberikan semangat dan motivasi.
9. Dan terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.
10. Dan terima kasih atas diri pratikan yang sejauh ini mampu untuk menyelesaikan Laporan Praktik Lapangan.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan magang ini, oleh karena itu penulis mamohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca.

Bekasi, 4 Agustus 2025

Hormat saya,



Muhammad Anwar Sharif

NIM: 222711020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Kepuasan Pelayanan.....	4
1.5.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik	6
1.5.4 Survei	8
1.5.5 Sumber Daya Manusia (SDM).....	9
1.6 Metode Praktik Kerja Lapangan	9

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.1.1 Pelayanan di Dinas Sosial Kota Bekasi	13
2.1.2 Visi & Misi Instansi Pemerintah	17
2.1.3 Lokasi Instansi Pemerintah	17
2.2 Struktur Organisasi	17
2.2.1 Kepala Dinas	18
2.2.2 Sekretaris Dinas.....	18
2.2.3 Perencana Ahli Muda	19
2.2.4 Divisi Survei Kepuasan Masyarakat	19
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Penempatan Praktik Kerja Lapangan (LPKL).....	20
3.1.1 Tempat	20
3.1.2 Waktu.....	20
3.1.3 Uraian Tugas	21
3.2 Detail Uraian Tugas.....	22
3.3 Pembahasan.....	25
3.3.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	25
3.3.2 Pendapat Masyarakat tentang Kualitas Sarana dan Prasarana.....	26
3.3.3 Pendapat Masyarakat tentang Kecepatan Layanan.....	27
BAB IV PENUTUP	28
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Dinas Sosial Kota Bekasi.....	12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bekasi	18

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Uraian Deskripsi Tugas	23
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	34
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Kepada Masyarakat.....	35
Lampiran 3 Hasil Laporan Rekapitulasi Penilaian Wawancara	36
Lampiran 4 Dokumentasi laporan PIC Survei Kepuasan Masyarakat.....	36
Lampiran 5 Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat	37
Lampiran 6 Rekapitulasi Daftar Hadir Masyarakat	38
Lampiran 7 Surat Permohonan Magang	39
Lampiran 8 Surat Keterangan Magang	40
Lampiran 9 Daftar Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	41
Lampiran 10 Penilaian Magang	46
Lampiran 11 Sertifikat Magang	47
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Magang.....	48
Lampiran 13 Flowchart Alur Kerja	51
Lampiran 14 Riwayat Hidup	53
Lampiran 15 Formulir Saran Dan Perbaikan Magang.....	54