

**PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN DURENJAYA**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

Rifki Ardika Prayoga

212611052

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**TRI BHAKTI BUSINESS SCHOOL**

**BEKASI TAHUN 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PELAYANAAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN DUREN JAYA**

Oleh :

**RIFKI ARDIKA PRAYOGA**

NIM : 212611052


**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Untuk memenuhi salah satu syarat diajukan sebagai salah satu syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 19 Juli 2024

Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.

NIDN : 0303045901


Anggota Penguji



Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM

NIDN : 0411118204

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/MAGANG**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI**

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 karya 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 karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 01 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Rifki Ardika Prayoga

NIM: 212611052

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**

Nama : Rifki Ardika Prayoga  
NIM : 212611052  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan  
Durenjaya.


Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 02 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM.**

**NIDN : 0309027801**



**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM**

**NIDN : 0411118204**

## **ABSTRAK**

**Rifki Ardika Prayoga.** Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “Pelayanan Administrasi di Kelurahan Durenjaya” merupakan salah satu syarat memenuhi mata kuliah Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulisan laporan ini didapat dari hasil kegiatan Praktik Kerja Lapangan penulis di Kelurahan Durenjaya. Kelurahan Durenjaya merupakan instansi pemerintahan yang bergerak pada bidang pelayanan administrasi publik untuk warga Kelurahan Durenjaya, Laporan berfokus pada tiga rumusan masalah yaitu, peran *Front Office* di Kelurahan Durenjaya, Kendala apa saja yang dihadapi selama menjadi *Front Office*, dan apa solusi dari kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan dalam praktik kerja lapangan ini mencakup partisipasi aktif, observasi, serta wawancara. Kelurahan Durenjaya memiliki serangkaian tahapan dalam melaksanakan pelayanan, mulai dari pengajuan pembuatan surat administrasi sampai selesai dan siap digunakan surat yang siap diterbitkan untuk administrasi warga kelurahan Durenjaya.

**Kata Kunci :** *Front office*, Pelayanan, administrasi

## ABSTRACT

*Rifki Ardika Prayoga. This Field Work Practice Report entitled "Administrative Services in Durenjaya Village" is one of the requirements to fulfill the Management Study Program course, Tri Bhakti College of Economics. The writing of this report is obtained from the results of the author's Field Work Practice activities in Durenjaya Village. Kelurahan Durenjaya is a government agency engaged in public administration services for residents of Kelurahan Durenjaya, the report focuses on three problem formulations, namely, the role of the Front Office in Kelurahan Durenjaya, what obstacles are faced during the Front Office, and what are the solutions to the obstacles faced. The methods used in this fieldwork practice include active participation, observation, and interviews. Kelurahan Durenjaya has a series of stages in carrying out services, starting from the submission of making administrative letters until they are completed and ready to be used letters that are ready to be issued for the administration of Durenjaya village residents.*

**Keywords:** *Front office, Service, administration*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang di tentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Peran Pelayanan di kelurahan Durenjaya”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM. selaku Dosen pembimbing yang telah sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Bapak Lurah kelurahan Durenjaya Predi Tridiansah, S.T.,M.SI
6. Tim Departemen *Front Office* kelurahan Durenjaya yang senantiasa membantu saya selama melakukan praktik kerja lapangan.
7. Orang tua dan saudara/i saya yang sangat saya kasihi dan sayangi yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta semangat.

8. Orang-orang terkasih yang selalu memberi semangat dan doa serta perhatiannya.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan .

Bekasi, 25 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



Rifki Ardika Prayoga

NIM: 212611052



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	6
1.5 Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	6
1.6 Teori Relevan .....	7
1.7 Metode Praktik Kerja Lapangan .....	8
1.7.1 Observasi .....	8
1.7.2 Wawancara .....	8
1.7.3 Dokumentasi.....	8
<b>BAB II Gambaran umum kantor kelurahan Durenjaya .....</b>	<b>9</b>

2. 1 Profil Kelurahan Durenjaya .....	9
2.1.1 Visi .....	11
2.1.2 Misi .....	11
2.1.3 Logo Instansi .....	12
2.2 Struktur Organisasi .....	12
2.3 Kegiatan Perusahaan.....	13
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	24
3.2 Uraian Deskripsi Bagian .....	26
3.3 Pembahasan.....	35
3.3.1 Alur pembuatan surat keperluan administrasi di Kelurahan Durenjaya. ...	35
3.3.2 Temuan Masalah dan Solusi dari masalah .....	36
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Simpulan.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 Saran.....</b>	<b>38</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 jumlah penduduk Indonesia per Maret 2024.....	1
Gambar 1. 2 Persentase Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi. ....	3
Gambar 1. 3 Tampak Depan Kantor Kelurahan Durenjaya. ....	4
Gambar 2. 1 Visi dan misi dari Kelurahan Durenjaya. ....	11
Gambar 2. 2 Logo Kelurahan Durenjaya. ....	12
Gambar 2. 3 Lurah dari Kelurahan Durenjaya. ....	12
Gambar 2. 4 Bagan Struktur Organisasi dari Kelurahan Durenjaya. ....	13
Gambar 3. 1 Proses penerimaan Pelayanan warga kelurahan Durenjaya. ....	26
Gambar 3. 2 Proses penerimaan persyaratan administrasi Pelayanan warga kelurahan Durenjaya. ....	27
Gambar 3.3 Proses Pembuatan Surat Administrasi Pelayanan warga kelurahan Durenjaya. ....	28
Gambar 3.4 Proses pengesahan lembar surat administrasi Pelayanan warga kelurahan Durenjaya. ....	29
Gambar 3.5 Proses surat yang sudah sah dipergunakan untuk administrasi warga kelurahan Durenjaya. ....	30
Gambar 3.6 Proses akhir sebelum diserahkan kepada warga kelurahan Durenjaya....	31
Gambar 3.7 Proses konfirmasi Surat yang sudah jadi warga kelurahan Durenjaya. ...	32
Gambar 3. 8 Proses Rekapitulasi Absensi karyawan kelurahan Durenjaya.....	33
Gambar 3.9 Proses Distribusi Beras bantuan pemerintah kepada warga kelurahan Durenjaya. ....	34
Gambar 3.10 Alur penerimaan Pelayanan warga kelurahan Durenjaya. ....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 jadwal jam kerja pada kelurahan Durenjaya. ....	25
--	----