

**PERAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS
PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK**



LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III**

SINTIA

NIM : E0061221041

Program Studi Administrasi Perkantoran

**PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2025

**PERAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK**


HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh :

SINTIA
NIM.E001221041

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Laporan Akhir,
Pontianak, Mei 2025


Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si
NIP : 197611302003122001

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK**

Tanggung jawab Yuridis pada :

SINTIA

NIM.E001221041

Telah disidangkan

Pada Tanggal **27** Mei 2025

Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si

197611302003122001

Pembimbing : 

Martinus, S.Sos, M.Si

19721227200604102

Penguji : 

Pontianak, Mei 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura


Dr. Herlan, S.Sos., M.Si

NIP.197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SINTIA

Nim : E0061221041

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
Pontianak

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang penulis tulis ini merupakan hasil karya tulis penulis sendiri, bukan dibuat oleh orang lain. Adapun pendapat atau kutipan orang lain dalam Laporan akhir ini dikutip atau ditulis dengan aturan penulisan berdasarkan kode etik.

Pontianak, Mei 2025



SINTIA

NIM.E0061221041

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia Karya sederhana ini kupersembahkan untuk orang-orang yang aku cintai dan aku sayangi:

"Kedua Orang Tuaku" Ucapan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, yaitu Ayahanda Iwan dan Ibunda Anita yang telah memberikan do'a, semangat, pengorbanan, dukungan, nasehat, perhatian, motivasi, serta cinta dan sayang yang tak terhingga selama ini.

"Adik-adikku" Ucapan terima kasih kepada adik-adikku tersayang Rafi, Nurul, Latifa Virjinnia, Tiara dan Ibram atas semua do'a, semangat, dukungan, perhatian, motivasi, serta cinta dan sayang yang tak terhingga selama ini.

“Sahabat-sahabatku” Febrina Siregar, Dini Lestari Ningsih, Dellia Pusvita, Vicka Anggraeni, dan Ayu Ulandari yang selalu mendukung, memberi saran, memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

HALAMAN MOTTO

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya” (Rinjani)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul "Peran Tata Usaha Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak".

Penulis menyadari, bahwa hasil penulisan laporan akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dalam penyusunan kalimat maupun dalam penggunaan kata-kata. Sehubungan dengan itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya konstruktif agar kekurangan dan kelemahan dapat diatasi. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis telah banyak memperoleh bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dr. Ira Patriani S.IP, M.Si, selaku Pembimbing dalam penulisan laporan akhir ini yang telah banyak memberikan masukan dan telah mengantarkan penulis sebagai Ahli Madya.
3. Dhidik Aprianto, S.E. M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Perkantoran Diploma III yang telah memberikan pengarahan dalam menyusun Laporan Akhir.

4. Kepala Dinas Perhubungan Kota Pontianak beserta staf yang telah banyak memberikan informasi dan memberikan kesempatan kepada penulis melakukan PKL.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Diploma III di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Bapak-Bapak dan Ibu-ibu Kabag dan Staf akademik, kepastakaan dan tata usaha di lingkungan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliitk Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Rekan-rekan mahasiswa program studi Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untan Pontianak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan ini.

Pontianak, Februari 2025
Penulis

SINTIA
Nim. E061221041

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN LAPORAN AKHIR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan	8
1.2.1 Tujuan Umum.....	8
1.2.2 Manfaat.....	8
1.3 Tinjauan Pustaka.....	10
1.4 Metode Penulisan.....	16
1.5 Teknik Analisa Data	20
1.5.1 Teknik dan Alat pengumpulan data.....	20
1.5.2 Teknik Analisa Data	22
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PERHUBUNGAN KOTA	
PONTIANAK	24
2.1 Sejarah	24
2.1.1 Visi dan Misi	26
2.1.2 Motto	27
2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	27
2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	30

2.4 Jumlah Pegawai Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	33
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	40
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKL.....	40
3.2 Analisis Data.....	56
3.2.1 Pengelolaan Dokumen dan Arsip di Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	61
1. Permasalahan Utama dalam Pengelolaan Dokumen	61
2. Dampak Ketidakefisienan terhadap Kinerja Pegawai	62
3.2.2 Pelayanan Informasi	63
1. Keterbatasan dalam Proses Pelayanan.....	63
2. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi	65
BAB IV PENUTUP	78
4.1. KESIMPULAN	78
4.2. SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	25
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak	30
Lampiran 4.1 Bukti Kegiatan Magang Pada Bidang TU Dishub Kota Pontianak	88
Lampiran 4.2 Kegiatan dengan Karyawan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.	89
Lampiran 4.3 Penjemputan Mahasiswa Magang oleh DPL.....	89
Lampiran 4.4 Penyerahan Sertifikat Magang dan Perpisahan Mahasiswa Magang	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pegawai Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	31
Tabel 3.1 Tugas yang dilakukan pada Bidang Tata Usaha Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Bukti Kegiatan Magang Bidang TU Dishub Kota Pontianak.....	88
Lampiran 4.2 Dokumentasi Kegiatan dengan Karyawan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.....	89
Lampiran 4.3 Penjemputan Mahasiswa Magang Oleh DPL.....	89
Lampiran 4.4 Penyerahan Sertifikat Magang dan Perpisahan Mahasiswa	90
Lembar 4.6 Pengesahan Laporan Magang	92
Lembar 4.7 Pernyataan Keaslian.....	93
Lampiran 4.6 Sertifikat Selesai Magang.....	93
Lembar 4.7 Bimbingan Laporan Magang MBKM	95
Lembar4.8 Penilaian MBKM.....	96

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir ini berjudul **“Peran Tata Usaha dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak”**, yang membahas pentingnya fungsi tata usaha sebagai tulang punggung dalam sistem administrasi di lingkungan instansi pemerintah, khususnya di sektor transportasi daerah. Tata usaha merupakan bagian yang mengelola seluruh proses administratif, termasuk surat-menyurat, arsip dokumen, data kepegawaian, keuangan, serta penyusunan laporan kegiatan. Pelayanan publik yang profesional dan efisien tidak akan dapat terwujud tanpa dukungan sistem tata usaha yang baik.

Dalam laporan ini dijelaskan bahwa peran tata usaha di Dinas Perhubungan Kota Pontianak sangat strategis karena menjadi pusat pengendalian informasi, pengelolaan data, dan dokumentasi kegiatan dinas. Laporan ini menguraikan bahwa fungsi-fungsi seperti pencatatan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, pengelolaan absensi pegawai, hingga penyusunan laporan keuangan dilakukan secara terstruktur dan menjadi penentu keberhasilan manajemen instansi. Selain itu, keberadaan tata usaha juga berkontribusi dalam menjaga keteraturan organisasi serta memastikan semua kegiatan administrasi berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Salah satu fokus utama dalam laporan ini adalah bagaimana tantangan dalam sistem administrasi dapat memengaruhi kualitas layanan publik. Masalah seperti lambatnya pengarsipan, ketergantungan pada sistem manual, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi kendala yang harus diatasi agar pelayanan dapat lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, laporan ini juga menganalisis pentingnya digitalisasi dalam manajemen dokumen serta integrasi teknologi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Dalam kerangka teori, laporan ini mengacu pada konsep administrasi publik modern, yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Tinjauan pustaka menyebutkan bahwa administrasi perkantoran yang ideal harus mampu

mendukung kinerja organisasi melalui perencanaan yang baik, pelaksanaan tugas secara terorganisir, serta evaluasi yang berkelanjutan. Konsep-konsep ini kemudian dihubungkan dengan kondisi nyata di Dinas Perhubungan, menunjukkan bagaimana teori tersebut diterapkan secara praktis di lapangan.

Kesimpulan dari laporan ini menyatakan bahwa bagian Tata Usaha memiliki peran sentral dalam menunjang kelancaran seluruh kegiatan administrasi di Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Tata usaha tidak hanya sebagai pelaksana teknis administratif, tetapi juga sebagai pendukung strategis bagi keberhasilan program-program dinas. Ketertiban dalam pengelolaan dokumen, efisiensi dalam pelaporan, serta kerapian dalam administrasi kepegawaian menjadi indikator penting yang menunjukkan kualitas kinerja sebuah instansi pemerintahan.

Saran dalam laporan ini menekankan pentingnya penguatan sistem administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti digitalisasi arsip, sistem informasi kepegawaian, dan manajemen data berbasis komputer. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai tata usaha melalui pelatihan juga sangat diperlukan agar mereka mampu menjalankan tugas secara profesional dan adaptif terhadap perubahan. Dengan penguatan di sisi administrasi ini, Dinas Perhubungan Kota Pontianak diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Bentuk administrasi yang efektif dan efisien adalah kunci penentu produktivitas pemerintah, termasuk di Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Di Dinas Perhubungan yang memainkan peran signifikan dalam pengelolaan infrastruktur transportasi dan komunikasi, sistem administrasi yang teratur sangat diperlukan. Dalam struktur organisasi, Kantor Pelayanan Administrasi dan Umum memiliki peran pendukung sebagai area layanan utama yang memastikan bahwa kegiatan layanan operasional dan administrasi organisasi dan masyarakat mendapat perhatian. Penyampaian layanan publik yang efektif tidak akan tercapai tanpa sistem dan proses administrasi yang terstruktur dan telah dipersiapkan sebelumnya yang akan berdampak pada efektivitas kebijakan yang diterapkan.

Pelayanan administrasi adalah salah satu penentu utama keberhasilan suatu organisasi, lebih lagi dalam kasus suatu lembaga di mana tata kelola terkait dengan pelayanan kepada publik. Sebagai bagian dari Dinas Perhubungan, kantor Tata Usaha bertanggung jawab atas fungsi penting kontrol dokumen, persiapan laporan, pengarsipan, dan komunikasi antar departemen. Penyelesaian tanggung jawab administrasi ini dengan sukses akan langsung meningkatkan efisiensi pekerjaan yang dilakukan, dan akurasi informasi yang diberikan. Dengan administrasi yang terkelola, Dinas Perhubungan akan meningkat pengendalian terhadap kualitas layanan transportasi dan layanan manajemen infrastruktur.

Di Pontianak, sebuah kota yang merupakan pusat kegiatan ekonomi dan transportasi di wilayah barat Kalimantan, terdapat beberapa isu seperti peningkatan populasi dan jumlah kendaraan bermotor yang semakin banyak. Ini berkontribusi pada masalah transportasi yang sudah meningkat, di mana mencakup pengelolaan izin transportasi, pengendalian lalu lintas, dan pemeliharaan jalan. Dalam situasi seperti ini, efektivitas administrasi adalah faktor penentu kunci dalam penyampaian layanan publik. Namun, beberapa tantangan seperti kurangnya sistem pengelolaan dokumen yang efisien, digitalisasi dokumen yang tidak memadai, dan koordinasi antar departemen yang tidak efisien cenderung menurunkan kualitas layanan.

Di garis depan mendukung efektivitas layanan administrasi di Kantor Wilayah Perhubungan dan Komunikasi adalah Tangkas, yang diharapkan dapat menjalankan tugas-tugas yang paling kritis. Dengan sistem yang lebih canggih, tingkat akurasi informasi yang lebih tinggi dan pengambilan data yang lebih cepat akan mungkin dilakukan, yang akan berujung pada keputusan yang lebih baik. Selain itu, kebutuhan akan pengelolaan dokumen dan alur kerja yang lebih efektif pada akhirnya akan mengurangi frekuensi kesalahan administrasi dan meningkatkan transparansi dalam penyampaian layanan. Jadi, untuk mengatasi banyak tantangan administrasi yang ada, ada kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas berbagai departemen seperti Tata.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2023 mencatat bahwa Dinas Perhubungan Kota Pontianak berhasil mencapai beberapa indikator kinerja positif dalam penyampaian layanan publik. Namun, tantangan masih ada terutama terkait pengumpulan data serta evaluasi kinerja yang objektif.

Ini adalah alasan mengapa studi tentang optimalisasi peran administrasi dalam meningkatkan efektivitas layanan sangat penting. Dengan administrasi yang lebih baik, Dinas Perhubungan diharapkan dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk mencapai tujuan strategis dalam meningkatkan penyampaian layanan transportasi di Kota Pontianak.

Untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan efisiensi yang lebih besar, penting untuk memasukkan perubahan baru dalam metode kerja organisasi. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan teknologi informasi dalam pengelolaan dokumen dan komunikasi antar departemen yang dapat meningkatkan output kerja. Selain itu, membangun kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan adalah aspek lain yang perlu diperhatikan dalam memperkuat peran administrasi. Dengan perpaduan digitalisasi dan penguatan kompetensi anggota staf, diharapkan administrasi di Dinas Perhubungan dapat lebih efektif dalam memberikan layanan publik yang berkualitas lebih tinggi.

Suksesnya pelayanan pada strata administrasi dalam suatu institusi tersebut ditentukan oleh pengaturan dalam Direktorat Jendral Perhubungan pada segala sumber pendukung yang ada. Sekalipun Tuskoma telah diizinkan berkomunikasi dengan administrator lain, efektivitas implementasi kebijakan dan program kerja akan meningkat. Mempertimbangkan hal tersebut, pengaturan koordinasi melalui pertemuan berkala maupun pertemuan berbentuk telekonferensi berbasis internet sudah semestinya dapat dilaksanakan untuk mengatur aliran informasi dengan lebih tepat dan cepat.

Namun, perubahan yang bersifat administratif-pemecahan masalah tersebut tentunya disertai pula dengan perubahan yang bersifat prosedural dan normatif. Modus kerja beserta aturan di dalamnya perlu diubah demi mempercepat tindak administrasi namun tetap menjaga akuntabilitas dan transparansi. Dengan cara sistem dan pendekatan yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, Direktorat Jendral Perhubungan diharapkan mampu meningkatkan daya serap administrasi secara signifikan.

Meningkatkan daya serap administrasi tidaklah semudah dan sesederhana yang dibayangkan. Salah satu langkah yang jelas adalah penguasaan modern teknologi bagi para pengurus yang ditindas dengan rutinitas dan itu akan semakin parah bila ditambah dengan penerapan ya dengan memberlakukan batas waktu. Dengan mengandalkan semua perubahan tersebut pada telunjuk, guna digulungkan pasif pun ditujukan kehendak dengan aliran terhadap pembangunan kemandirian sistem administrasi yang cepat dalam akses kepada informasi.

Dengan dioptimalkannya peranan Tata Usaha, diharapkan Dinas Perhubungan Kota Pontianak mampu menghadirkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan profesional. Adminisitrasi yang teratur juga akan meningkatkan dan memudahkan proses pengambilan keputusan serta pelaksanaan program kerja yang telah disusun. Hingga pada akhirnya, penguatan terhadap fungsi administrasi akan berdampak positif bagi kinerja Dinas Perhubungan Pontianak dalam fungsi pengawasan sektor transportasi. Dalam hal ini, Tata Usaha memiliki fungsi pokok dalam penyelenggaraan administrasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak sebagai penggerak utama dan pelaksana utama Adminstrasi Perkantoran. Salah satu

tugasnya adalah merancang dan menyimpan catatan surat-menyurat yang berkaitan dengan operasional dinas. Setiap kegiatan administrasi yang tertib dan tercatat dengan baik akan memperlancar hubungan kerja antar bagian dan mempercepat arus informasi kepada pemakai.

Di samping itu, Tata Usaha juga mengawasi pencatatan dan pengadministrasian kepegawaian seperti absensi, permohonan cuti, dan kenaikan pangkat. Dalam hal ini, administrasi yang baik sangat diperlukan sebanyak regulasi yang membatasi pelaksanaan seluruh proses kepegawaian. Dengan adanya ketertiban di dalam sistem administrasi, diharapkan produktivitas pegawai dapat lebih terjaga demi pelayanan publik yang lebih optimal.

Manajemen aset dan logistik merupakan bagian dari tanggung jawab layanan administratif di Dinas Perhubungan. Pencatatan dan pelaporan fasilitas operasional administrasi, yang meliputi kendaraan, dilakukan dengan cara yang memastikan bahwa mereka dimanfaatkan secara efisien. Manajemen sumber daya yang efektif ini berkontribusi pada perencanaan anggaran yang tepat dan pemeliharaan aset dalam kondisi optimal. Selain itu, Layanan Administratif juga menangani urusan keuangan dan anggaran dari dinas. Pencatatan dan pelaporan transaksi keuangan yang akurat sangat penting agar ada bukti kepatuhan terhadap regulasi anggaran. Administrasi keuangan yang baik akan membantu dalam pengelolaan sumber daya yang lebih efisien dan memudahkan pengambilan keputusan terkait pendanaan.

Departemen Layanan Administratif di departemen juga melakukan pengembangan dan perluasan sistem informasi dan teknologi informasi dari dinas. Penggunaan teknologi modern seperti sistem manajemen dokumen dan catatan elektronik meningkatkan efisiensi dalam operasional dan mengurangi risiko yang terkait dengan kehilangan data. Digitalisasi pekerjaan administratif memastikan pengiriman layanan yang cepat dan lebih responsif dalam memenuhi tuntutan pemerintahan yang terus berkembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tiga aspek utama dari Kantor Dishub di Kota Pontianak, yang terdiri dari:

1. Peran Administrasi dalam Penyampaian Layanan Publik Efektivitas Administrasi dimaksudkan sebagai tempat utama kelancaran operasional organisasi, termasuk kekuatannya di Pemerintah. Sistem Administrasi memiliki Unit yang disebut Divisi Manajemen Kantor yang fungsinya meliputi pengendalian dokumen, pengarsipan dan pengendalian komunikasi internal yang penting dalam meningkatkan efektivitas Organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam hal Kantor Dishub Kota Pontianak, efektivitas administrasi berpengaruh pada penyampaian layanan publik seperti manajemen lalu lintas, perizinan, dan manajemen sistem transportasi umum.

2. Masalah Administratif Kantor Dishub Kota Pontianak Sebagai salah satu kota besar di Kalimantan Barat, Pontianak memiliki sejumlah tantangan administratif sebagai konsekuensi dari pertumbuhan populasi dan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Di Pontianak, salah satu masalah utama di kantor Dishub

adalah kecepatan pemrosesan dokumen, yang mengakibatkan tumpukan dokumen yang tidak terproses. Tantangan ini dapat mengakibatkan penyampaian layanan publik yang dilakukan dengan cara yang sangat tidak efisien.

3. Implementasi Strategi Baru untuk Meningkatkan Efisiensi Administratif Upaya dengan menerapkan strategi baru dalam meningkatkan efisiensi administratif sangat relevan dengan fungsi keseluruhan dan peningkatan efektivitas kinerja organisasi. Melalui optimalisasi Tugas Administratif, tingkat kecepatan, akurasi, dan koordinasi yang lebih tinggi dalam penyelesaian tugas administratif dapat dicapai. Ini sangat penting bagi Dinas Perhubungan Kota Pontianak untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi dan keselamatan pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah di kantor, tentang bagaimana berpartisipasi dengan lebih signifikan dalam meningkatkan efektivitas administrasi Dinas.

Berdasarkan informasi ini, saya ingin memahami lebih baik bagaimana Dinas Perhubungan Kota Pontianak menerapkan Tugas Administratif dalam upaya MUs dan mengoptimalkan peran ADepartmental untuk administrasi. Penelitian ini tidak hanya diarahkan untuk menjawab masalah administratif yang ada, tetapi juga untuk mempersiapkan panggung dalam pengaturan tata kelola yang lebih responsif dan partisipatif terutama di bidang transportasi.

1.2 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memeriksa dan menganalisis peran yang dimainkan oleh bagian administrasi dalam administrasi umum Dinas Perhubungan Kota (Departemen Transportasi) di Kota Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bagian administrasi dan mengembangkan solusi praktis untuk masalah yang diidentifikasi. Dengan cara ini, penelitian ini berharap dapat membantu dalam memahami bagaimana pengelolaan yang efektif dari bagian administrasi dapat meningkatkan produktivitas organisasi dan kualitas layanan publik secara keseluruhan di Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

1.2.2 Manfaat

Penelitian ini dirancang dengan tujuan memberikan manfaat baik secara teori maupun praktik. Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

Penggunaan Teoretis:

- 1) Pengembangan Administrasi Publik: Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur di bidang administrasi publik dengan fokus pada fungsi layanan pendukung di tingkat lokal dan bagaimana mereka dapat meningkatkan efektivitas tata kelola. Selain itu, penelitian ini berusaha menekankan perlunya mengadopsi teknologi informasi dalam sistem tata kelola administrasi publik.

- 2) Sumber Informasi untuk Peneliti dan Akademisi Lainnya: Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam penelitian lebih lanjut, terutama di mana fungsi bagian administrasi relatif terhadap layanan publik menjadi subjek yang relevan. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan wawasan baru tentang masalah dan solusi administrasi publik di kota berkembang seperti Pontianak.

Manfaat Praktis:

- 1) Untuk Dinas Perhubungan Kota Pontianak: Penelitian ini telah memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem administrasi di kantor Dinas Perhubungan. Rekomendasi ini mencakup peningkatan manajemen dokumen, pengarsipan, dan koordinasi antar departemen. Jika rekomendasi ini diadopsi, diharapkan efisiensi operasional dan kualitas layanan publik seperti manajemen lalu lintas, pengesahan transportasi, dan pemeliharaan infrastruktur akan meningkat.
- 2) Untuk pemerintah daerah Pontianak: Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan kebijakan untuk mengelola operasi administratif di sektor transportasi dengan lebih efektif. Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu pemerintah kota dalam mencapai tujuan pembangunan mereka terutama dalam mewujudkan sistem transportasi yang lebih terorganisir dan efisien.

Dengan semua manfaat tersebut, diharapkan penelitian ini akan berkontribusi dalam meningkatkan administrasi dan penyaluran layanan public pada bidang Tata Usaha di Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

1.3 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai konsep, teori, dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tata usaha, administrasi publik, serta pelayanan publik di sektor transportasi, khususnya dalam konteks Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Tinjauan ini menyediakan landasan teori yang relevan dan mendukung penelitian.

Menurut Moekijat (2020), administrasi perkantoran merupakan bagian integral dari organisasi yang bertugas mengelola berbagai bentuk komunikasi dan dokumentasi, termasuk pengarsipan, surat-menyurat, serta penyimpanan data yang mendukung efektivitas operasional instansi. Tata usaha yang dikelola dengan baik akan meningkatkan efisiensi kerja dan memastikan transparansi dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2021), yang menyatakan bahwa administrasi yang modern harus mengadopsi sistem digital untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data.

Hasibuan (2021) menambahkan bahwa pengelolaan dokumen yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai, mengurangi risiko kehilangan data, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. Di lingkungan pemerintahan, pengelolaan dokumen yang sistematis sangat penting untuk mendukung kinerja organisasi dalam menjalankan kebijakan dan layanan kepada masyarakat. Haryanto

(2021) juga menyatakan bahwa sistem administrasi yang kurang efektif dapat memperlambat proses birokrasi dan menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan publik.

Hasibuan (2021) mengemukakan bahwa peran tata usaha dapat dibagi menjadi tiga aspek utama:

1. Perencanaan Administrasi: Melibatkan penyusunan kebutuhan administratif seperti anggaran, jadwal kegiatan, serta pengelolaan sumber daya manusia.
2. Pelaksanaan Administrasi: Berkaitan dengan pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan, serta pengelolaan data organisasi.
3. Pengawasan Administrasi: Memastikan seluruh proses administrasi berjalan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Sebagai komponen penting dalam struktur organisasi, tata usaha berperan besar dalam menjaga kelancaran aktivitas organisasi. Haryanto (2021) menyatakan bahwa efektivitas tata usaha dapat berdampak langsung pada efisiensi dan keakuratan pelayanan publik.

Administrasi publik merupakan proses manajerial yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Stoker (2022), administrasi publik melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, anggaran, dan fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, pelayanan publik adalah upaya pemerintah

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Moenir (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam proses administrasi yang mendukungnya.

Dalam konteks digitalisasi administrasi, Sugiono (2020) menekankan bahwa implementasi teknologi dalam tata usaha mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Digitalisasi dokumen tidak hanya mengurangi ketergantungan pada sistem manual tetapi juga memungkinkan akses data yang lebih cepat dan akurat. Hal ini diperkuat oleh penelitian Setiawan (2021), yang menemukan bahwa penggunaan sistem manajemen informasi berbasis digital dapat meningkatkan koordinasi antarunit kerja dalam sebuah instansi pemerintah.

Kuswandi (2020) menjelaskan bahwa salah satu tantangan terbesar dalam digitalisasi administrasi adalah kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi baru. Oleh karena itu, pelatihan bagi pegawai sangat diperlukan agar mereka mampu mengoperasikan perangkat lunak administrasi secara optimal. Rahman (2020) juga menekankan pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi pegawai di bidang teknologi informasi guna mendukung efisiensi kerja.

Selain aspek digitalisasi, komunikasi dan koordinasi dalam tata usaha juga memainkan peran penting dalam efektivitas administrasi publik. Stoker (2022) mengungkapkan bahwa koordinasi yang baik antarunit kerja akan mempercepat penyelesaian tugas administrasi dan mengurangi kesalahan akibat miskomunikasi. Dalam studi yang dilakukan oleh Wibowo (2021), ditemukan bahwa sistem

komunikasi yang terintegrasi dapat meningkatkan keterhubungan antarbagian dalam sebuah organisasi, sehingga mengurangi kendala dalam pengelolaan dokumen dan distribusi informasi.

Dalam implementasi sistem administrasi yang lebih modern, evaluasi rutin terhadap kinerja administrasi sangat diperlukan. Prasetyo (2021) menyatakan bahwa monitoring dan evaluasi administrasi harus dilakukan secara berkala guna mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang diterapkan serta mencari solusi perbaikannya. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan pegawai, audit internal, serta analisis kinerja berdasarkan data yang telah dikumpulkan dalam sistem manajemen informasi.

Darmawan (2023) menambahkan bahwa modernisasi administrasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada restrukturisasi organisasi dan peningkatan budaya kerja. Dengan mengadopsi kebijakan berbasis efisiensi dan efektivitas, instansi pemerintahan dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam administrasi juga dapat menjadi strategi inovatif untuk mempercepat proses birokrasi serta meningkatkan akurasi dalam pengelolaan data (Lestari, 2024).

Kajian yang dilakukan oleh Putri (2025) menunjukkan bahwa sistem administrasi berbasis cloud computing telah memberikan dampak positif pada efisiensi kerja di berbagai instansi pemerintahan. Penyimpanan data secara terpusat dan terintegrasi memungkinkan akses yang lebih fleksibel serta keamanan data

yang lebih terjamin. Dengan demikian, sistem berbasis cloud menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mendukung kinerja tata usaha dalam administrasi publik.

Perkembangan sistem administrasi juga semakin dipengaruhi oleh integrasi big data dalam pengelolaan dokumen dan pengambilan keputusan. Menurut Hartanto (2023), penerapan big data dalam administrasi pemerintahan memungkinkan analisis data dalam jumlah besar yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Data yang terkumpul dapat membantu instansi dalam menyusun kebijakan berbasis bukti yang lebih akurat dan efektif.

Dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, Suryadi (2024) menekankan pentingnya pengembangan kompetensi pegawai melalui program pelatihan berbasis teknologi. Dengan pelatihan yang berkesinambungan, pegawai dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan sistem administrasi yang semakin digital. Selain itu, pelatihan ini juga dapat meningkatkan produktivitas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas administratif.

Menurut Arifin (2025), implementasi teknologi blockchain dalam administrasi publik mulai menjadi tren baru yang dapat meningkatkan keamanan dan transparansi data. Sistem blockchain memungkinkan pencatatan data yang tidak dapat diubah, sehingga meningkatkan akurasi dan kepercayaan dalam pengelolaan dokumen pemerintah. Dengan adopsi teknologi ini, administrasi publik dapat menjadi lebih transparan dan terpercaya.

Kajian oleh Wijaya (2023) menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam sistem administrasi juga perlu diperhatikan. Penerapan sistem kerja hybrid atau kombinasi antara kerja di kantor dan jarak jauh dapat meningkatkan efisiensi serta keseimbangan kerja bagi pegawai. Dengan adanya sistem kerja yang lebih fleksibel, tata usaha dapat menyesuaikan kebijakan operasional dengan kebutuhan organisasi tanpa mengurangi efektivitas administrasi.

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan juga berperan dalam mempermudah proses kerja administrasi. Menurut Fadli (2024), AI dapat digunakan untuk menyederhanakan tugas rutin seperti pengelolaan dokumen, pencatatan keuangan, dan layanan administrasi lainnya. Penggunaan teknologi ini memungkinkan pegawai lebih fokus pada tugas yang memerlukan analisis mendalam dan pengambilan keputusan strategis.

Sistem otomatisasi juga menjadi bagian penting dalam tata usaha modern. Menurut Rahmadi (2025), otomatisasi dalam sistem administrasi dapat mengurangi beban kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek, seperti penyimpanan data, pengolahan dokumen, serta koordinasi antarbagian. Hal ini memberikan manfaat bagi organisasi dalam meningkatkan kecepatan pelayanan.

Keseluruhan tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa efektivitas administrasi dalam suatu instansi sangat bergantung pada sistem tata usaha yang baik, digitalisasi dokumen, kesiapan sumber daya manusia, serta koordinasi dan komunikasi yang optimal. Dengan penerapan teknologi yang tepat serta peningkatan kompetensi pegawai, Dinas Perhubungan Kota Pontianak dapat

meningkatkan kualitas layanan administrasinya, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas lebih lanjut bagaimana sistem administrasi dapat ditingkatkan guna mendukung kinerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien.

Dari tinjauan pustaka yang telah dibahas, jelas bahwa tata usaha memiliki peran sentral dalam mendukung pelaksanaan administrasi di Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Upaya digitalisasi dan penguatan koordinasi lintas unit dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi tantangan yang ada. Dengan tata usaha yang lebih efisien, diharapkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan dapat terus meningkat seiring waktu.

1.4 Metode Penulisan

A. Penelitian kualitatif

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan

Penelitian kualitatif dikenal sejak tahun 1960-an dan sering disebut metode alternatif (alternative method) metode ini menggunakan pertanyaan yang rinci tapi dimulai dengan yang umum tetapi kemudian memancing dan mendetail. metode kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek bukan objek sehingga partisipan menganggap dirinya berharga karena informasi dari mereka sangat bermanfaat.

Adapun pengertian penelitian kualitatif menurut para ahli :

Penelitian kualitatif menurut koentjaraningrat (2019:89) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang memiliki tiga format. ketiga format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi dan format Grounded research. penelitian kualitatif salah satu penelitian yang lebih cocok digunakan untuk penelitian yang tidak berpola. karena berpola, kamu bisa gunakan desain ini untuk membantu dalam penelitian.

Berbeda dengan pendapat Moleong (2020:6) yang memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian lebih pas dan cocok digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan tindakan subjek. dengan kata lain, jenis penelitian tersebut, tidak bisa menggunakan metode kuantitatif

Menurut David williams (2020) penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. tentu saja, karena

dilakukan secara alamiah atau natural, hasil penelitiannya pun juga ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan.

Berbeda dengan pendapat Sugiono (2020) yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi si objek penelitian.

Sedangkan menurut Saryono (2021), metode penelitian kualitatif selain digunakan untuk menyelidiki, menemukan dan menggambarkan objek yang diteliti. ternyata juga tidak dapat digunakan untuk menjelaskan atau menuliskan keistimewaan dari pengaruh sosial yang kemudian dijelaskan dan diukur menggunakan pendekatan kuantitatif.

Pendapat Moleong senada dengan Bogdan dan Taylor (2022), dimana mereka mengatakan bahwasannya penelitian kualitatif juga termasuk metodologi yang dimanfaatkan untuk prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif adalah data yang ditulis menggunakan kata-kata secara mendetail.

Metode penelitian kualitatif menurut Danim (2002) mengartikan bahwa kualitatif termasuk konstruktivisme yang beranggapan bahwa realita memiliki dimensi jamak dan interaktif dapat pula diartikan sebagai upaya pertukaran pengalaman sosial yang dapat didefinisikan lewat hasil penelitian jadi, penelitian kualitatif beranggapan bahwa kebenaran itu bersifat beranggapan bahwa kebenaran

itu bersifat dinamis dan dapat ditemukan melalui kajian terhadap orang melalui interaksi ataupun lewat situasi sosial.

Creswell, J. W mengartikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial. dimana peneliti akan melaporkan dari hasil penelitian berdasarkan laporan pandangan data dan analisa data yang didapatkan di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci.

B. Tujuan penelitian kualitatif

Metode penelitian kualitatif hadir karena memiliki tujuan. selain bertujuan memudahkan peneliti meneliti, ternyata juga bertujuan untuk memahami fenomena yang diangkat peneliti.

Tidak dapat dipungkiri, bahwasannya dalam menjalankan sebuah penelitian, selalu ada saja kendala dan masalah yang dihadapi oleh peneliti. maka dari itu, metode penelitian kualitatif hadir untuk meminimalisir terjadi hal-hal tersebut.

Setidaknya dengan metode penelitian kualitatif, peneliti bisa mendapatkan gambaran terhadap fenomena yang akan diteliti. Termasuk pula memudahkan dalam menentukan variabel dan membantu dalam menghasilkan teori.

1.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan suatu proses atau upaya mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah di mengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisa data adalah metode yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang mudah dipahami dan bermanfaat sebagai solusi permasalahan. Informasi yang insighful juga dapat menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan untuk bisnis kedepannya.

1.5.1 Teknik dan Alat pengumpulan data

Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah:

1. Observasi

Merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2019). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) Observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) melalui komunikasi langsung (Yusuf, 2014). Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2020).

1.5.2 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2020:244) Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol.1, No. 2 Agustus 2017). Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021:246) menjabarkan aktivitas analisis data sebagai berikut:

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2020: 247), Reduksi data adalah merangkum memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana peran serta fungsi bagian materi dan komunikasi pimpinan dalam penyiapan materi pimpinan.

b. Penyajian data

Menurut sugiyono (2021:249) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah

dengan teks yang bersifat naratif (Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol.1 No.2, Agus 2017).

c. Kesimpulan/Verifikasi

Menurut Sugiyono (2020:17) kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penilitan yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah (Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol.1 No.2, Agus 2022). Pada bagian ini penulis mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab pertanyaan yang ada.