

**ANALISIS PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI BIDANG  
PELAYANAN PUBLIK PADA LEMBAGA LAYANAN  
PERGURUAN TINGGI WILAYAH III JAKARTA**

**FITRI WULAN SARI  
1703518056**



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

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

**ANALYSIS OF WORK PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES IN  
THE FIELD OF PUBLIC SERVICES AT HIGHER EDUCATION  
INSTITUTIONS IN THE REGION III JAKARTA**

**FITRI WULAN SARI  
1703518056**



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

**DIPLOMA III OF OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMY  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2021**

## ABSTRAK

**FITRI WULAN SARI, 2021. 1703518056. Analisis Produktivitas Kerja Pegawai bidang Pelayanan Publik Pada Lembaga Layanan Perguruan Tinggi Wilayah III Jakarta. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui Produktivitas Kerja bidang Pelayanan Publik Pada Lembaga Layanan Perguruan Tinggi Wilayah III Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data dengan studi observasi dan kepustakaan. Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa produktivitas kerja dalam instansi tersebut menjadi terlambat yang dikarenakan oleh kebanyakan dari pegawai telah memasuki usia termasuk usia pensiun serta lingkungan kerja yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, maka kualitas kerja juga akan berpengaruh. Terutama LLDIKTI III Wilayah Jakarta bergerak dalam bidang yang pelayanan pada perguruan tinggi Negeri ataupun Swasta yang dimana berhubungan langsung dengan berbagai orang yang semuanya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Untuk dapat mengatasi permasalahan yang terjadi maka perlu diadakannya rekrutmen pegawai baru sehingga produktivitas kerja yang ada pada instansi tidak terhambat dan tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan. Solusi permasalahan yang dihadapi adalah melakukan rekrutmen pegawai baru untuk bisa menggantikan pegawai – pegawai yang telah berusia lanjut bahkan yang akan pensiun dalam waktu dekat ini.

Kata kunci : Produktivitas kerja, usia tidak produktif, pelayanan publik.





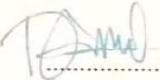
## **ABSTRACT**

***FITRI WULAN SARI, 2021. 1703518056. Analysis of Work Productivity of Employees in The Field of Public Service at The Institute of Higher Education Services Region III Jakarta. DIII Office Administration Study Program. Faculty of Economics. The State University of Jakarta.***

*This scientific work aims to know the Productivity of Work in the field of Public Service at the Institute of Higher Education Services Region III Jakarta. The method used in this study is descriptive analysis with data collection methods with observation and literature studies. From the results of writing can be known that the productivity of workers in the agency becomes late because most of the employees have entered the age including retirement age and work environment that affects the work productivity of employees, then the quality of work will also affect. Especially LLDIKTI III Jakarta area is engaged in the field of service at public or private universities which are directly related to various people who all want to get good and fast service. To be able to overcome the problems that occur, it is necessary to hold new employee recruitment so that the productivity of existing work in the agency is not hampered and not.*

*Keywords: Work productivity, unproductive age, public services.*

## LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
<b>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</b> 			
 <b>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	(Ketua) Marsofiyati, S.Pd., M.Pd. NIP. 198004122005012002		19/07/2021
2	(Penguji Ahli) Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M. NIP. 195801101983031002		19/07/2021
3	(Pembimbing) R. Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIDK. 8833750017		19/07/2021
Nama : Fitri Wulan Sari No. Registrasi : 1703518056 Program Studi : D-III Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus : 07 Juli 2021			

Catatan: - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru



# LEMBAR ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



Fitri Wulan Sari  
NIM. 1703518056

# LEMBAR 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 : Fitri Wulan Sari  
NIM : 1703518056  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D3 Administrasi Perkantoran  
Alamat email : fitriwulsari29@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 Produktivitas Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Publik Pada Lembaga Layanan Perguruan Tinggi Wilayah III Jakarta”

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, 26 Juli 2021

( Fitri Wulan Sari )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat serta karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi DIII Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir Karya Ilmiah ini, berkat dukungan, bimbingan, semangat, bantuan serta pengalaman yang diberikan kepada Penulis dari berbagai pihak akhirnya Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik. Maka dengan ini, Penulis ingin berterimakasih banyak kepada:

1. Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM selaku dosen pembimbing.
2. Munawaroh, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Norsanty selaku Kabag Tata Usaha di LLDIKTI Wilayah III Jakarta.
5. Mba Dhita yang telah menerima Penulis untuk dapat melaksanakan PKL di LLDIKTI III.
6. Ibu Yan, Mba Ririh, Mba Fita dan Mas Yudha selaku mentor – mentor padabagian TUBMN.



7. Seluruh Pegawai di LLDIKTI Wilayah III Jakarta.
8. Seluruh teman – teman seperjuangan di D3 Administrasi Perkantoran 2018.
9. Keluarga Penulis yang Penulis sayangi.
10. Serta pihak – pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Dengan hormat dan kerendahan hati, Penulis ingin memohon maaf dalam penulisan serta penyusunan laporan ini banyak mengalami kesalahan dan kekurangan, Praktikan mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk dapat memperbaiki Tugas Akhir Karya Ilmiah .

Jakarta, 20 Mei 2021

Fitri Wulan Sari

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Manfaat Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b> .....	<b>5</b>
A. Kajian Teoritis.....	5
B. Kerangka Berpikir .....	19
C. Metode Penulisan .....	21

<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
A. Deskripsi Kasus.....	24
B. Analisis Kasus .....	26
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>33</b>
A. Kesimpulan .....	33
B. Saran.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Permohonan Observasi.....	38
<b>Lampiran 2</b> Surat Keterangan Observasi .....	39
<b>Lampiran 3</b> Lembar Persetujuan Judul Karya Ilmiah .....	40
<b>Lampiran 4</b> Lembar Persetujuan Sidang Karya Ilmiah .....	41
<b>Lampiran 5</b> Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah .....	42
<b>Lampiran 6</b> Hasil Turn It In .....	43
<b>Lampiran 7</b> Kartu Saran dan Perbaikan Karya Ilmiah .....	45
<b>Lampiran 8</b> Surat Keterangan Pendaftaran Ujian Karya Ilmiah .....	46

