

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI RINGROAD STADION
UTAMA (STUDI KASUS PADA PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK
GELORA BUNG KARNO)**



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital

Oleh :

Nadiva Azzahra

NIM : 1712422052

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
TAHUN 2026**

**ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES FOR THE MAIN
STADIUM RING ROAD (CASE STUDY AT THE MANAGEMENT
CENTER OF THE GELORA BUNG KARNO COMPLEX)**



Intelligentia - Dignitas

Prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Applied Science
degree in the D4 Digital Office Administration program

By :

Nadiva Azzahra

NIM : 1712422052

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION PROGRAM
YEAR 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

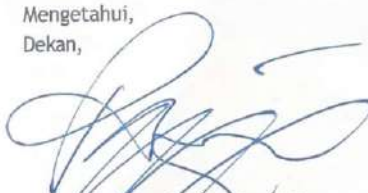
Nama Mahasiswa : Nadiva Azzahra
NIM : 1712422052
Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Unit Stadion Utama (Studi Kasus Pada Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno)

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**)
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 20 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Nama Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd	)* Tanda tangan
	NIP. 198004122005012002	
Penguji 1	Nama Ervina Maulida, S.Pd., MBA	)* Tanda tangan
	NIP. 199109242023212051	
Penguji 2	Nama Rayi Dwi Panilih, S.E., S.Kom., M.Kom	)* Tanda tangan
	NIP. 199508132024061002	
Pembimbing 1	Nama. Mayang Riyantie, S.I Kom., M.I. Kom	)* Tanda tangan
	NIP. 198912082024062001 0	
Pembimbing 2	Nama Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.S.M	)* Tanda tangan
	NIP. 198804202023212062	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M
NIP. 197206272006041001

Koordinator Program Studi.....,


Roni Faslah, S.Pd., M.M
NIP. 197510152003121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

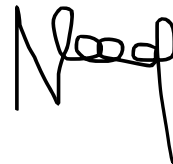
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadiva Azzahra
NIM : 1712422052
Program Studi : D4 - Administrasi Perkantoran Digital

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Stadion Utama (Studi Kasus Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno)” merupakan hasil karya saya sendiri. Setiap bagian dalam penelitian ini yang mengutip karya orang lain telah dicantumkan sumbernya secara jelas, sesuai dengan norma, kaidah, serta etika penelitian ilmiah, dan telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa adanya tekanan dari pihak mana pun. Jika di kemudian hari ditemukan bahwa seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan merupakan hasil karya saya sendiri atau mengandung unsur plagiarisme, saya siap menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 April 2026



Nadiva Azzahra

NIM. 1712422052

LEMBAR PERESETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Nadiva Azzahra
NIM : 1712422052
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : nadiva.az06@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Stadion Utama (Studi Kasus Pada Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 18 Agustus 2026

Penulis

(Nadiva Azzahra)

LEMBAR KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Nadiva Azzahra
NIM : 1712422052
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Stadion Utama (Studi Kasus Pusat
Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 18 Agustus 2026
Yang menyatakan,


(Nadiva Azzahra)
NIM. 1712422052

ABSTRAK

NADIVA AZZAHRA. 2026. 1712422052. Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Stadion Utama (Studi Kasus pada Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno). Program Studi Diploma IV Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi pemesanan area retail di Area Ringroad Unit Stadion Utama Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno, serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah dilaksanakan melalui proses pemeriksaan persyaratan, verifikasi dokumen, serta koordinasi antarunit kerja. Namun, pelaksanaannya masih belum optimal karena belum tersedianya mekanisme administrasi khusus untuk pemesanan area retail. Hambatan yang ditemukan meliputi belum adanya prosedur administrasi yang baku, koordinasi yang masih memerlukan waktu dengan berbagai unit terkait, serta masih adanya penggunaan area retail tanpa melalui proses administrasi resmi kepada pihak pengelola. Kondisi tersebut berdampak pada kurang optimalnya aspek pengawasan, keamanan, kebersihan, serta belum adanya kepastian dalam proses pelayanan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan mekanisme administrasi khusus, penguatan koordinasi antarunit, peningkatan sosialisasi mengenai prosedur administrasi kepada pengguna area retail, serta standarisasi proses administrasi guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, tertib, dan terkoordinasi.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Prosedur Administrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

NADIVA AZZAHRA. 2026. 1712422052. Analysis of Administrative Services for Retail Area Reservations at the Ringroad of the Main Stadium (A Case Study at the Gelora Bung Karno Complex Management Center). Digital Office Administration Undergraduate Applied Program. Faculty of Economics and Business. Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to analyze the administrative services for retail area reservations at the Ringroad of the Main Stadium, Gelora Bung Karno Complex Management Center, and to identify the obstacles affecting the implementation of these administrative services. This study employed a qualitative approach using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that the administrative service process has been carried out through document verification, administrative requirements checking, and coordination among related work units. However, its implementation has not been fully optimized due to the absence of a specific administrative mechanism for retail area reservations. The main obstacles identified include the lack of standardized administrative procedures, the need for extensive coordination with several related units, and the continued use of retail areas without going through the official administrative process with the management. These conditions have affected the effectiveness of supervision, security, cleanliness, and the certainty of administrative service delivery. Therefore, it is necessary to establish a specific administrative mechanism for retail area reservations, strengthen inter-unit coordination, improve the dissemination of administrative procedures to retail area users, and standardize the administrative process to achieve more effective, orderly, and well-coordinated services.

Keywords: Administrative Services, Ringroad Area, Gelora Bung Karno Complex Management Center, Administrative Procedures, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kahadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Administrasi Ringroad Stadion Utama (Studi Kasus Pada Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno).”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
4. Rizki Firdausi Rachma Dania, S.E., M.SM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti.
5. Bapak Abdal Hyaririjal Selaku Kepala Unit Stadion Utama PPKGBK.
6. Seluruh karyawan dan Mentor di Unit Stadion Utama PPKGBK atas kerja sama dan bantuannya selama peneliti magang dan melakukan penelitian.
7. Kepada sosok yang sangat penulis rindukan untuk memanggil kembali “Mama” (almh), juga akan kehadiran dan doannya, Terima kasih sudah mendoakan penulis

semasa hidupnya hingga penulis dapat menyelesaikan dan melanjutkan perjalanan serta perjuangan untuk bisa membanggakan dan membahagiakan nya. Meskipun sosok nya telah tiada tetapi terima kasih sudah menjadi alasan untuk bangkit kembali dan menyelesaikan dan menata kembali hidup penulis.

8. Bapa, Kaka, dan Aa yang senantiasa selalu menjadi penyemangat penulis setiap harinya dan selalu mengingatkan penulis untuk bangkit dari kesedihan juga memberikan kekuatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Untuk Teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas kehadiran yang tidak penulis sangka akan sangat menjadi penyemangat dan penguat.

Akhir kata, saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menambah wawasan mengenai optimalisasi pengelolaan informasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi.

Jakarta, 20 Juli 2026



Nadiva Azzahra

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERESETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Konsep Yang Diteliti.....	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
2. Jenis-jenis Pelayanan	18
3. Tujuan Pelayanan Administrasi	20
4. Pengertian Administrasi	21
5. Fungsi Administrasi	22
6. Tujuan Administrasi.....	23
7. Pelayanan Administrasi.....	23
8. Indikator Pelayanan Administrasi	26
9. Prosedur Pelayanan Administrasi	29
10. Efektifitas Pelayanan Administrasi	32
B. Telaah Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN	43

A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
1. Tempat Penelitian.....	43
2. Waktu Penelitian	43
B. Desain Penelitian	44
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Data Primer	47
2. Data Sekunder	51
E. Teknik Keabsahan Data	52
F. Teknik Analisis Data	54
1. Pengumpulan Data.....	54
2. Reduksi Data	54
3. Penyajian Data	55
4. Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	57
1. Unit Analisis dan Lingkup Penelitian	57
2. Deskripsi Partisipan	58
B. Hasil Data	60
1. Kecepatan Pelayanan Administrasi di Ringroad Unit Stadion Utama PPKGBK	62
2. Ketepatan Prosedur Pelayanan Administrasi di Ringroad Unit Stadion Utama PPKGBK	68
3. Sikap Pelayanan Pengelola di Ringroad Unit Stadion Utama PPKGBK	75
C. Diskusi dan Pembahasan	81
1. Kecepatan Pelayanan Administrasi di Ringroad Unit Stadion Utama PPKGBK	81
2. Ketepatan Prosedur Pelayanan Administrasi di Ringroad Unit Stadion Utama PPKGBK	85
3. Sikap Pelayanan Pengelola di Ringroad Unit Stadion Utama	

PPKGBK	91
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Implikasi	96
C. Keterbatasan Penelitian.....	97
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Pertanyaan Pertama	6
Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Pertanyaan Kedua.....	9
Gambar 3. 1 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Sumber: Data dioleh oleh peneliti.....	53
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data	55
Gambar 4. 1 Bagan Hasil Kecepatan Pelayanan.....	67
Gambar 4. 2 Bagan Hasil Kecepatan Pelayanan.....	74
Gambar 4. 3 Bagan Hasil Sikap Pelayanan.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Persiapan Penelitian	43
Tabel 3. 2 Sampel Penelitian.....	46
Tabel 3. 3 Instrumen Pertanyaan Wawancara.....	48
Tabel 4. 1 Daftar Partisipan	60
Tabel 4. 2 Flowchart Alur Prosedur Pemesanan Sewa Lahan	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Pertanyaan Wawancara	106
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi.....	108
Lampiran 3 Balasan Perizinan Penelitian Skripsi dari Perusahaan	109
Lampiran 4 Kuesioner Pra-Riset	110
Lampiran 5 Dokumentasi	111
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	129
Lampiran 7 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	121
Lampiran 8 Karya Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	122
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	124
Lampiran 10 Form Saranb dan Perbaikan Skripsi.....	125
Lampiran 11 Letter Of Acceptance (LOA) Publish Jurnal.....	127
Lampiran 12 Hasil Turnitin dan Plagiarisme.....	128
Lampirin 13 Biodata Peneliti.....	129