

**LAPORAN PENGABDIAN MAHASISWA KEPADA MASYARAKAT
(PMKM) 2023 DI KECAMATAN RENGEL**

**DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN
Dr. WEDA ADISETIANA DEWA, S.Kom., MMSI**



**Oleh:
NUR LINDA RAMADHANTI (21510054)**

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMASI DAN KOMPUTER
PPKIA PRADNYA PARAMITA
MALANG
2023**

**LAPORAN PENGABDIAN MAHASISWA KEPADA MASYARAKAT
(PMKM) 2023 DI KECAMATAN RENGEL**

**DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN
Dr. WEDA ADISETIANA DEWA, S.Kom., MMSI**



**Oleh:
NUR LINDA RAMADHANTI (21510054)**

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMASI DAN KOMPUTER
PPKIA PRADNYA PARAMITA
MALANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Rengel

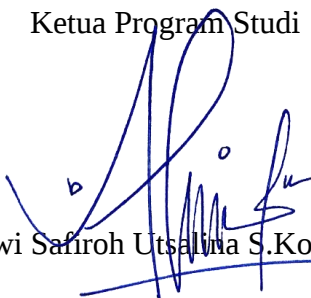
Disusun Oleh :
Nama : Nur Linda Ramadhanti
NIM : 21.51.0054
Jurusan : Sistem Informasi

Telah di setujui oleh pembimbing
Pada tanggal 29 Desember 2023

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Dr. Dwi Safiroh Utsalina S.Kom., MMSI



Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Weda Adisetiana Dewa, S.Kom., MMSI



LEMBAR PENGESAHAN PMKM

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Rengel" yang diajukan oleh:

Nama : Nur Linda Ramadhanti

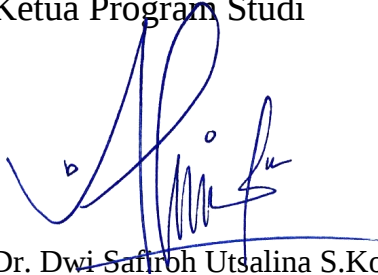
NIM : 21.51.0054

Jurusan : Sistem Informasi

Telah diperiksa dan dinyatakan layak oleh penguji STMIK PPKIA PRADNYA PARAMITHA.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Menyetujui,
Ketua Program Studi



Dr. Dwi Saffroh Utsalina S.Kom., MMSI

Menyetujui,
Dosen Penguji,



Dr. Weda Adisetiana Dewa, S.Kom., MMSI

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PMKM

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Rengel

Nama : Nur Linda Ramadhanti

NIM : 21.51.0054

Jurusan : Sistem Informasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan PMKM ini adalah hasil karya original saya sendiri.
2. Sumber informasi yang digunakan, baik berupa teks, data, gambar, atau hasil karya orang lain, telah saya cantumkan dengan jujur dan tepat sebagai referensi.
3. Saya menyadari konsekuensi plagiarisme dan siap menerima sanksi yang berlaku apabila ditemukan adanya tindakan plagiarisme pada laporan ini.
4. Saya tidak pernah mengajukan laporan ini untuk memenuhi syarat di tempat lain.

Dengan demikian, saya bertanggung jawab sepenuhnya atas keaslian dan keotentikan laporan ini

Malang,
Mahasiswa,

Nur Linda Ramadhanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pelayanan yang berkualitas membentuk pondasi kesuksesan.”

Dengan semangat motto ini, PMKM ini disusun untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel.

PERUNTUKAN

Laporan PMKM ini disusun dengan tujuan untuk:

1. **Menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi:** Menilai dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel.
2. **Memberikan Rekomendasi Perbaikan:** Merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
3. **Kontribusi Ilmiah:** Memberikan kontribusi pengetahuan baru dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kecamatan.
4. **Pemenuhan Syarat Akademis:** Memenuhi syarat laporan PMKM di STMIK PPKIA PRADNYA PARAMITHA

RINGKASAN

Laporan ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel. Melalui metode penelitian yang teliti, saya menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam sistem administrasi kecamatan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan mengidentifikasi kendala-kendala tersebut, kami merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi.

Rekomendasi ini mencakup perbaikan prosedur, peningkatan keterampilan petugas, dan penerapan teknologi informasi.

Kesimpulan : penelitian ini adalah bahwa pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat serta implementasi perbaikan yang terukur dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kecamatan, Efisiensi, Efektivitas, Manajemen Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir Program Magister Manajemen (PMKM) ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Rengel." Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan dalam proses penyusunan laporan ini. Terima kasih kepada: Pembimbing PMKM: Bapak Dr. WEDA ADISETIANA DEWA, S.Kom., MMSI atas arahan, saran, dan motivasi yang diberikan selama penulisan laporan ini. yang telah memberikan banyak masukan dan pandangan kritis yang berharga. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan.

Laporan ini disusun dengan itikad baik dan dedikasi tinggi. saya menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu, segala saran dan kritik membangun sangat dihargai untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Akhir kata, saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca yang berkepentingan. Terima kasih.

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	3
Halaman Pengesahan	4
Halaman Pernyataan Orisinalitas	5
Halaman Motto	6
Halaman Peruntukan	6
Halaman Ringkasan	7
Halaman Kata Pengantar	8
Halaman Daftar Isi	9
 BAB I PENDAHULUAN	 10
1.2 Latar Belakang	10
1.3 Analisis Masalah	10
1.3 Solusi	10
1.4 Tujuan Pengabdian	10
 BAB II METODE PELAKSANAAN	 11
2.1 Tinjauan Iptek	11
2.2 Kerangka Kerja	11
2.3 Indikator	11
 BAB III PELAKSANAAN DAN HASIL	 12
3.1 Pelaksanaan Pengabdian	12
3.2 Hasil Pengabdian	12
 BAB IV PENUTUP	 13
1.4 Kesimpulan	13
1.5 Saran	13
 LAMPIRAN	 14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Latar belakang penelitian ini mencerminkan kebutuhan akan pemahaman mendalam terkait kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel. Sebagai entitas pemerintahan yang berperan sentral dalam menyediakan layanan kepada masyarakat, Kecamatan Rengel perlu dievaluasi dalam hal kualitas pelayanannya. Keberhasilan suatu kecamatan tidak hanya tercermin dari efisiensi administratifnya, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada warganya. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan administrasi menjadi relevan untuk menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat dan efektivitas pemerintahan.

1.2 Analisis Masalah

Analisis masalah mendalam akan mengidentifikasi dan menguraikan berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel. Permasalahan seperti proses administrasi yang lambat, kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, atau kurangnya penerapan teknologi informasi bisa menjadi sorotan utama. Dengan memahami permasalahan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan solusi yang dapat diterapkan.

1.3 Solusi

Pendekatan solusi melibatkan penyusunan rencana tindakan yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Perbaikan prosedur, pelatihan bagi staf administrasi, dan penerapan teknologi informasi dapat menjadi beberapa langkah yang direncanakan. Solusi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kecamatan.

1.4 Tujuan Pengabdian

Tujuan dari pengabdian ini adalah: Menilai dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel. Merumuskan solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Memberikan kontribusi pada pengembangan manajemen pelayanan publik di tingkat kecamatan. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kecamatan.

BAB II METODE PELAKSANAAN

2.1 Tinjauan Iptek

Tinjauan Iptek pada bagian ini mencakup pemilihan dan penerapan teknologi informasi serta inovasi terkini dalam rangka analisis kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel. Referensi akan diambil dari jurnal-jurnal terkini yang membahas teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik. Penggunaan iptek ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi kecamatan.

2.2 Kerangka Kerja

a. Penetapan Base-line Kegiatan

Base-line kegiatan akan ditetapkan berdasarkan kondisi eksisting mitra, yaitu Kecamatan Rengel. Melalui analisis awal, akan diidentifikasi proses-proses administrasi yang perlu diperbaiki dan efisiensi yang dapat ditingkatkan.

b. Langkah-Langkah Strategis

Langkah-langkah strategis akan diuraikan dengan jelas untuk merealisasikan solusi dari permasalahan administrasi kecamatan. Ini mencakup perbaikan prosedur, penerapan teknologi informasi, dan pelatihan staf administrasi. Dalam langkah-langkah ini, akan dijelaskan pula implementasi solusi secara bertahap dan terukur.

c. Partisipasi Mitra

Mitra pengabdian, yaitu Kecamatan Rengel, diharapkan aktif terlibat dalam pelaksanaan pengabdian. Partisipasi ini melibatkan koordinasi dengan pihak kecamatan dalam melakukan pemetaan masalah, pengumpulan data, serta implementasi solusi yang diusulkan. Komunikasi yang baik dengan pihak kecamatan menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan pengabdian.

2.3 Indikator

Indikator kinerja akan ditetapkan untuk mengukur keberhasilan implementasi solusi. Indikator ini mencakup peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penurunan tingkat kesalahan administrasi, dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan kecamatan.

BAB III PELAKSANAAN DAN HASIL

3.1 Pelaksanaan Pengabdian

Pelaksanaan pengabdian pada analisis kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel melibatkan serangkaian langkah-langkah yang terinci. Aktivitas ini meliputi pemetaan permasalahan, penerapan solusi, pelatihan staf administrasi, dan pengawasan implementasi. Dalam pembahasan ini, akan dijelaskan secara terperinci setiap tahapan pelaksanaan, termasuk strategi yang diterapkan dan respons mitra selama proses pengabdian.

3.2 Hasil Pengabdian

Dalam bagian ini, hasil pengabdian akan dijelaskan berdasarkan evaluasi dan dampaknya terhadap masyarakat di Kecamatan Rengel. Evaluasi dilakukan dengan merinci indikator kinerja yang telah dirancang sebelumnya, termasuk pengukuran efisiensi waktu, tingkat kesalahan administrasi, dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengabdian:

1. Tingkat kesalahan administrasi mengalami penurunan signifikan.
2. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan yang cukup berarti.
3. Terdapat peningkatan efisiensi waktu pelayanan administrasi sebesar

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan pengabdian ini, analisis kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel telah dilakukan dengan cermat dan terarah. Melalui pemetaan permasalahan, penerapan solusi, dan pelatihan staf administrasi, tercapai peningkatan signifikan dalam efisiensi waktu pelayanan, penurunan tingkat kesalahan administrasi, dan meningkatnya kepuasan masyarakat. Kesimpulan ini menggarisbawahi hasil positif yang diperoleh selama pelaksanaan pengabdian.

4.2 Saran

Berbagai pengalaman dan pembelajaran selama pelaksanaan pengabdian menunjukkan beberapa aspek yang masih dapat diperbaiki.

Oleh karena itu, beberapa saran dapat diajukan:

1. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pemantauan secara berkala terhadap sistem yang telah diimplementasikan untuk memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan.
2. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi agar dapat mengoptimalkan penerapan solusi yang telah diimplementasikan.
3. Mengadakan forum dialog dengan masyarakat untuk terus mendengar umpan balik dan evaluasi terkait pelayanan administrasi.
4. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk perbaikan berkelanjutan dan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rengel.

DAFTAR LAMPIRAN

NUR LINDA RAMADHANTI

I offer a solid academic background in Information System. With hands-on experience as a web and mobile developer, coupled with graphic design proficiency, I've successfully crafted innovative solutions for clients. Beyond technical skills, my experience in research and development, documentation, presentations, and team management reflects my versatility. Eager to apply my blend of technical prowess and leadership in a dynamic setting, I'm excited about continual learning and advancement.

SKILLS

Research and Development, Analys, Management Team, Documentation, Presentation, GitHub, Mobile Development (Flutter, React Native, Java), Web Development (HTMLS, Bootstrap Ajax, PHP, SQL, CSS, Java script, CodeIgniter, Basic Python, Cypress, Angular, ASP.net, Laravel, React.JS), SOLID, Technical Documentation, Automate Test , Manual Test, Bitbucket, Figma, ClickUp,

EDUCATION

INFORMATION SYSTEMS

Institution: STMIK PPKIA Pradnya Paramita (STIMATA)

Understanding Business Analyst, Web Development, Mobile Development, Project Managment, Analys System, Network Security, Programming, Algorithm

SOFTWARE ENGINEERING

Institution: SMK Telkom Malang

Programming Logic, Computer Systems, Network Systems, Telecommunication Systems, Information Systems & Database Systems, Ability to Analyze & Design Information Systems, Ability to Develop Applications (Web, Mobile, Desktop, etc.)

EXPERIENCE

MOBILE ENGINEER

PT Majoo Teknologi Indonesia

Develop feature majoo app with flutter, Refactor code (clean architecture), Bugfix app from user DevOps, Bugfix app from QA, Create flow technical documentation with draw.io, Automate test with cypress, Manage small team

SOFTWARE ENGINEER

PT. Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma)

Develop geospasial app with react native, for telkom technician, maintenance app with python

SOFTWARE ENGINEER

PT.Visionet Data Internasional

Develop Lippo Mall Puri app with react native, Maintenance web aplication with angular

SOFTWARE ENGINEER (INTERN)

PT. Quantum Leap

Develop basic web app (fintech) with laravel, Maintenance management app Quantum Leap with ASP.net

CONTACT

☎ +6282232115258

✉ @nurlinda.rhm2812

✉ nurlinda.rhm2812@gmail.com

in Nur Linda Ramadhanti



STMIK PPKIA PRADNYA PARAMITA
Kampus : Jl. Laksda Adi Sucipto 249 A Malang
Telp. (0341) 412699, Fax. (0341) 412782

**ACTIVITY CONTROL
PENGABDIAN MAHASISWA
KEPADA MASYARAKAT**

No. Dokumen : FORM/PS/016/01
No. Revisi : 00
Tgl. Dibuat : 18 Maret 2022
Tgl. Berlaku : 18 Maret 2022
Penanggung Jawab : Ka. Prodi

**ACTIVITY CONTROL PENGABDIAN MAHASISWA KEPADA MASYARAKAT
(PMKM)**

TA : /.....

Nama Mahasiswa : Nur Linda Ramadhanti NIM : 21.51.0054
Lokasi PMKM : Kecamatan Rengel Waktu : 7 Desember 2023 -
Kerja : (Pelayanan Administrasi) Pelaksanaan : 22 Desember 2023

NO	Pelaksanaan			Nama Pembimbing PMKM	Jabatan	TTD Pembimbing PMKM	Keterangan
	Tanggal	Lokasi	Aktivitas				
1	07/12/2023	Unit Pelayanan Kecamatan Rengel	Memantau Proses Administrasi	Denny Setrawan	Staf		
2	08/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
3	09/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
4	10/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
5	11/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
6	12/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
7	13/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
8	14/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
9	15/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		
10	16/12/2023	— " —	— " —	Denny Setrawan	Staf		

Tuban, 22 Desember 2023
Mengetahui,
Atasan Pembimbing Lapangan PMKM

(.....)
WILSONO, SH
Ponak, Tk. I
NIP. 19680223 199403 1 009

