

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KOTASARI
KECAMATAN PUSAKANAGARA**

Tugas Akhir Non-Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi Manajemen



**ANISAH
NIM : 2161201821**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proyek : Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Masyarakat
di Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara
Nama : Anisah
NIM : 2161201821
Prodi : SI Manajemen


Telah diujikan pada tanggal 19 September 2025 di hadapan Tim Penguji Sidang
Tugas Akhir dan dinyatakan LULUS.

Pembimbing,

Penguji,



Ayi Muhyidin, S.E., MM
NIDN : 0304019004




Marifatul Hikmah, SE, M.Si
NIDN : 0319026101

Ketua Program Studi Manajemen

Wakil Rektor I Bidang Akademik



Ayi Muhyidin, S.E., M.M
NIDN : 0304019004



Dr. Eng Saiful Anwar, S.E,Ak,M.Si,CA
NIDN : 0319047704

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Masyarakat di Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, September 2025



Anisah

NIM: 2161201821

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim Tugas Akhir Proyek Pengembangan ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
2. Kedua Orang tua dan Mertua saya tersayang Bapak Walim dan Ibu Surtinah yang selalu melangitkan doa-doa baik.
3. Suami tercinta Mas Jumadi yang selalu menyemangati dan mendukung penuh apapun selagi itu baik buat keluarga
4. Anak-anak tersayang Arya Pratama, Ayra Dwi Amara dan Raya Tri Adhiansyah yang selalu menemani hari-hari indahku
5. Dan terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah sejauh ini melangkah dengan segala suka dan duka yang telah dilewati.
6. Bapak dan ibu Dosen Sarjana Desa Manajemen yang telah mengajar, membimbing dari awal semester sampai akhir semester dan telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir Proyek Pengembangan.
7. Kepala Desa Kotasari Bapak Sulaeman, S.Pd. yang selalu mendukung dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang saya gunakan untuk kegiatan Tugas Akhir Proyek Pengembangan.
8. Keluarga besar, sahabat dan rekan kerja yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan tugas akhir proyek pengembangan ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penelitian yang merupakan tugas akhir dari Program Studi Manajemen ITB Ahmad Dahlan telah rampung. Tema yang dipilih dalam skripsi ini adalah sesuai dengan konsentrasi yang penulis ambil, yaitu tentang Manajemen.

Atas rampungnya skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih kepada Ayi Muhyidin, SE.,MM selaku dosen pembimbing, serta Bapak Erion, .E.,MM, M.Phil selaku dosen penguji.

Akhir kata, semoga karya ini mendatangkan manfaat bagi saya di masa depan, bagi perusahaan tempat saya melakukan penelitian, bagi peneliti selanjutnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

Jakarta, Februari 2025



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| ABSTRAK | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 3 |
| C. Rumusan Masalah | 3 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| E. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Landasan Teori | 5 |
| 1. Pengertian Strategi | 5 |
| 2. Pengertian Manajemen Strategi | 5 |
| 3. Pengertian Pelayanan | 6 |
| 4. Pengertian Administrasi | 8 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN..... | 12 |
| A. Pendekatan dan Desain Penelitian | 12 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 12 |
| C. Fokus Penelitian/Sampel dan Populasi | 12 |
| D. Data dan Sumber Data | 13 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 13 |
| F. Teknik Keabsahan Data..... | 14 |
| G. Teknik Analisis Data | 14 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 17 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 17 |
| B. Strategi Kantor Desa Kotasari dalam Meningkatkan Pelayanan Adminstrasi kepada Masyarakat | 17 |
| C. Faktor pendukung dan penghambat kantor Desa Kotasari dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat..... | 24 |
| D. Pelayanan PANTES Desa Kotasari | 26 |
| BAB V PENUTUP | 28 |
| A. Simpulan | 28 |
| B. Saran..... | 28 |
| DAFTAR PUSTAKA | 29 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

