

ANALISIS PENGELOLAAN ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI BANTEN

Alivia Ananda Sugiarto¹, Ayi Ayatullah²
Manajemen, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia
aliviananda492@gmail.com¹, dosen03206@unpam.ac.id²

Abstract

This study aims to analyze the administrative management and public service implementation at the Department of Transportation of Banten Province, located at Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Banjarsari, Cipocok Jaya District, Serang City. The internship was conducted for one month, from August 19 to September 19, 2025, focusing on understanding administrative processes and public service mechanisms in the transportation sector. Through direct observation and participation in daily operational activities, the author gained insights into the bureaucratic work system, interdepartmental coordination, and task implementation effectiveness in supporting smooth transportation across the Banten region. The findings indicate that administrative management at the Department of Transportation has been running adequately, adhering to procedural regulations, though improvements are still needed in data digitalization and service efficiency. Furthermore, the internship experience provided a deeper understanding of the importance of discipline, work ethics, and professionalism in delivering public services. Therefore, this activity not only offered practical experience but also strengthened the author's comprehension of governmental management and public service practices in Indonesia.

Keywords: Administration, Public Service, Transportation, Government, Department of Transportation.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan administrasi dan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Banten, yang beralamat di Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Banjarsari, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama satu bulan, yaitu pada 19 Agustus hingga 19 September 2025, dan berfokus pada pemahaman proses administrasi serta mekanisme pelayanan publik di sektor transportasi. Melalui observasi langsung dan keterlibatan dalam kegiatan operasional, penulis memperoleh gambaran mengenai sistem kerja birokrasi, pola koordinasi antarbagian, serta efektivitas pelaksanaan tugas dalam mendukung kelancaran transportasi di wilayah Banten. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi di Dinas Perhubungan telah berjalan cukup baik, dengan penerapan prosedur yang sesuai peraturan, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal digitalisasi data dan efisiensi pelayanan. Selain itu, pengalaman magang ini memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya disiplin, etika kerja, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga memperkuat pemahaman penulis terhadap manajemen pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia.

Article history

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kata kunci: Administrasi, Pelayanan Publik, Transportasi, Pemerintahan, Dinas Perhubungan.	
---	--

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan sosial. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi pemerintahan, terutama pada instansi yang bersentuhan langsung dengan aktivitas masyarakat. Salah satu sektor yang memiliki peran vital dalam kehidupan sehari-hari adalah sektor transportasi. Keberadaan transportasi yang teratur, aman, dan efisien menjadi tulang punggung kelancaran kegiatan ekonomi, sosial, dan pembangunan wilayah. Dalam konteks ini, Dinas Perhubungan Provinsi Banten memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola dan mengawasi berbagai aspek transportasi di wilayahnya, baik transportasi darat, laut, maupun udara.

Sebagai instansi pemerintah daerah, Dinas Perhubungan tidak hanya berperan dalam penyusunan kebijakan, tetapi juga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang menyentuh langsung masyarakat. Proses pelayanan ini mencakup berbagai kegiatan administratif, mulai dari penerbitan izin transportasi, pengawasan kendaraan, pengelolaan data lalu lintas, hingga pengaturan fasilitas transportasi umum. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menjaga kelancaran sistem transportasi di Provinsi Banten.

Namun, dalam praktiknya, pengelolaan administrasi publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, penerapan sistem digital yang belum optimal, serta koordinasi antarbidang yang terkadang kurang efisien. Tantangan tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dari segi kecepatan, transparansi, maupun akurasi data. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap bagaimana pengelolaan administrasi dan pelayanan publik dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Banten agar dapat ditemukan potensi perbaikan yang berkelanjutan.

Kegiatan magang yang dilakukan penulis di Dinas Perhubungan Provinsi Banten, yang beralamat di Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Banjarsari, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, memberikan kesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana proses administrasi dan pelayanan publik dijalankan. Melalui keterlibatan dalam kegiatan operasional dan observasi lapangan, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai sistem kerja birokrasi, pola komunikasi antarpegawai, dan mekanisme pelayanan yang diterapkan. Kegiatan ini juga memperlihatkan bagaimana setiap bagian memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan program kerja instansi.

Selain memperoleh pemahaman praktis, pengalaman magang ini juga memperkuat kesadaran akan pentingnya kedisiplinan, tanggung jawab, serta integritas dalam bekerja di lingkungan pemerintahan. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan utama bagi setiap aparatur dalam melaksanakan tugasnya secara profesional dan berorientasi pada pelayanan publik. Di sisi lain, keterlibatan mahasiswa dalam program magang seperti ini dapat menjadi sarana pembelajaran yang efektif untuk memahami implementasi teori manajemen dan administrasi publik dalam situasi nyata.

Melalui kegiatan ini, penulis berupaya menganalisis lebih dalam mengenai sistem pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Banten. Fokus analisis

diarahkan pada bagaimana instansi tersebut menyusun, melaksanakan, dan mengawasi proses pelayanan agar berjalan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik birokrasi modern yang efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara akademis, penelitian berbasis magang ini juga memiliki nilai penting sebagai bentuk kontribusi mahasiswa terhadap pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan memahami bagaimana kebijakan dan prosedur diterapkan di lapangan, mahasiswa dapat mengidentifikasi kesenjangan antara teori dan praktik, sekaligus memberikan rekomendasi yang relevan untuk peningkatan mutu pelayanan publik di masa mendatang.

Selain itu, hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait dalam memperkuat sistem administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi bagian dari upaya bersama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pengelolaan administrasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Banten?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Banten?
3. Apa saja kendala dan upaya perbaikan yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis sistem pengelolaan administrasi di Dinas Perhubungan Provinsi Banten.
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di bidang transportasi.
3. Mengidentifikasi kendala serta upaya perbaikan yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, kegiatan ini memberikan pengalaman praktis dalam memahami manajemen pemerintahan, administrasi, dan pelayanan publik.
2. Bagi Instansi, hasil penelitian dapat menjadi masukan untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan mutu pelayanan publik.
3. Bagi Akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan kajian ilmiah di bidang administrasi publik dan manajemen pemerintahan.

2. Tinjauan Pustaka

Administrasi publik merupakan suatu sistem yang melibatkan proses pengelolaan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan negara melalui pelayanan kepada masyarakat. Menurut Siagian (2019), administrasi publik adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam konteks pemerintahan. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan, tetapi juga mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap program-program publik.

Dalam lingkup pemerintahan daerah, administrasi publik menjadi fondasi utama dalam menjalankan berbagai kegiatan operasional. Administrasi yang baik akan menciptakan sistem

kerja yang tertata, transparan, dan akuntabel. Menurut Dwiyanto (2018), keberhasilan administrasi publik ditentukan oleh sejauh mana birokrasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas administrasi publik berperan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan responsif terhadap dinamika sosial.

Pengelolaan Administrasi di Instansi Pemerintah

Pengelolaan administrasi di lingkungan instansi pemerintah merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan dan pendokumentasian seluruh proses kerja organisasi. Menurut Tjokroamidjojo (2017), pengelolaan administrasi melibatkan kegiatan pencatatan, penyimpanan, pengarsipan, serta penyusunan laporan yang menjadi dasar pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, administrasi pemerintahan tidak hanya sebatas pada pengelolaan dokumen, tetapi juga mencakup koordinasi antarbagian dan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi kerja.

Dalam konteks Dinas Perhubungan, pengelolaan administrasi meliputi kegiatan perencanaan program kerja, pengumpulan dan pengolahan data transportasi, hingga penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan. Implementasi sistem administrasi yang tertib membantu instansi dalam menjalankan fungsi pelayanan publik secara lebih profesional. Penerapan prinsip *good governance* juga menjadi pedoman utama dalam pengelolaan administrasi agar seluruh proses berjalan transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh instansi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang baik ditandai oleh tiga hal utama: kecepatan, ketepatan, dan keterjangkauan.

Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat, semakin baik pula kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem pelayanan yang dijalankan. Dalam konteks Dinas Perhubungan, pelayanan publik mencakup perizinan transportasi, pengawasan lalu lintas, pengelolaan terminal, serta penyediaan informasi transportasi bagi masyarakat.

Prinsip dan Dimensi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang efektif harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan keadilan. Menurut Moenir (2019), pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi harapan masyarakat melalui prosedur yang jelas dan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, penting pula bagi setiap pegawai untuk memiliki orientasi pelayanan (*service orientation*) agar mampu memberikan solusi dan kenyamanan bagi masyarakat.

Dimensi pelayanan publik yang sering dijadikan acuan meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini dikenal dengan istilah *SERVQUAL Model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk transportasi.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik berfokus pada upaya mengatur dan mengelola sumber daya organisasi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Menurut Thoha (2017), manajemen pelayanan publik tidak hanya menyangkut kemampuan administratif, tetapi juga berkaitan dengan strategi komunikasi, inovasi layanan, dan kepemimpinan aparatur. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam konteks Dinas Perhubungan Provinsi Banten, manajemen pelayanan publik mencakup koordinasi antarbidang, penentuan standar operasional prosedur (SOP), dan pengawasan mutu layanan. Penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* juga relevan dalam pelayanan publik karena menekankan pada perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam meningkatkan mutu layanan.

Digitalisasi Administrasi dan Inovasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak signifikan terhadap pengelolaan administrasi di sektor publik. Konsep *e-Government* memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Menurut Indrajit (2019), digitalisasi administrasi menjadi solusi strategis dalam mengurangi birokrasi yang berbelit serta meminimalkan potensi kesalahan manusia.

Dinas Perhubungan Provinsi Banten telah memanfaatkan teknologi dalam beberapa kegiatan administrasi seperti pendaftaran izin transportasi secara daring dan pengelolaan data kendaraan melalui sistem digital. Meskipun demikian, proses implementasi masih perlu diperkuat dengan peningkatan kompetensi pegawai serta pemeliharaan infrastruktur teknologi yang memadai agar sistem digital dapat berjalan optimal.

Hubungan Administrasi dan Pelayanan Publik

Administrasi yang baik menjadi dasar keberhasilan pelayanan publik. Menurut Mustopadidjaja (2020), pelayanan publik yang efektif hanya dapat tercapai apabila sistem administrasi mendukung kelancaran setiap tahapan pelayanan. Administrasi berfungsi sebagai alat pengendali, pengarah, dan pengukur keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, sinkronisasi antara proses administrasi dan kegiatan pelayanan menjadi sangat penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Dalam Dinas Perhubungan, hubungan antara administrasi dan pelayanan publik tercermin dari bagaimana data transportasi dikelola, izin dikeluarkan, dan pengawasan dilakukan. Ketika sistem administrasi bekerja dengan baik, pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan keterkaitan erat antara efektivitas administrasi dengan kualitas pelayanan publik. Rahman dan Putra (2021) menemukan bahwa efisiensi administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada layanan perizinan transportasi. Sementara itu, **Kurniawati (2020)** menekankan pentingnya inovasi berbasis teknologi dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik. Hasil penelitian-penelitian tersebut memperkuat relevansi analisis terhadap pengelolaan administrasi dan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Banten.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini berangkat dari hubungan antara dua variabel utama, yaitu pengelolaan administrasi (X) dan pelayanan publik (Y). Administrasi yang tertata dengan baik akan meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam konteks Dinas Perhubungan, efektivitas administrasi diharapkan mampu menjadi pendorong utama dalam terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2021), penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memahami makna di balik tindakan dan perilaku manusia dalam konteks sosial tertentu. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk menggambarkan bagaimana proses pengelolaan administrasi dan pelayanan publik dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Banten.

Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam melalui pengamatan langsung, wawancara, serta keterlibatan aktif selama kegiatan magang. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk menggali aspek-aspek non-teknis seperti budaya kerja, koordinasi antarpegawai, serta penerapan nilai-nilai pelayanan publik di lingkungan pemerintahan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Banten, yang beralamat di Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Banjarsari, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis instansi tersebut dalam mengatur, mengelola, dan mengawasi sistem transportasi di wilayah Provinsi Banten.

Kegiatan penelitian dilakukan dalam bentuk magang kerja lapangan selama satu bulan, yaitu pada periode 19 Agustus hingga 19 September 2025. Dalam kurun waktu tersebut, peneliti terlibat langsung dalam aktivitas administrasi, pelayanan masyarakat, serta kegiatan operasional lain yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem pengelolaan administrasi dan pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Perhubungan Provinsi Banten. Sementara itu, subjek penelitian mencakup pegawai dan staf yang berperan langsung dalam proses pelayanan, seperti bagian administrasi, perizinan transportasi, dan pengawasan lapangan.

Selain itu, penulis juga melibatkan mahasiswa magang dan masyarakat pengguna layanan sebagai sumber informasi tambahan untuk memperkaya analisis. Pendekatan ini membantu penulis memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

Observasi Langsung

Penulis melakukan pengamatan terhadap kegiatan administrasi dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perhubungan. Observasi ini mencakup tata cara pengarsipan dokumen, proses perizinan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

Wawancara

Wawancara dilakukan dengan beberapa pegawai di bagian administrasi dan pelayanan, untuk memperoleh informasi mendalam mengenai prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan, seperti laporan kegiatan, surat izin transportasi, data statistik, dan peraturan yang digunakan sebagai acuan dalam pelayanan publik.

Partisipasi Langsung

Selama magang, penulis ikut terlibat dalam kegiatan administrasi sederhana, seperti penyusunan laporan harian dan verifikasi berkas. Hal ini memberikan pengalaman empiris untuk memahami sistem kerja birokrasi secara langsung.

Jenis Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara, dan pengalaman pribadi penulis selama melaksanakan magang di Dinas Perhubungan Provinsi Banten.

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur, dokumen instansi, laporan resmi, serta berbagai sumber ilmiah seperti buku dan jurnal yang berkaitan dengan administrasi publik dan pelayanan pemerintahan.

Kombinasi antara data primer dan sekunder digunakan untuk memastikan validitas dan kelengkapan hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2018), yang meliputi tiga tahap utama:

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini, penulis menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh selama kegiatan magang untuk memisahkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah disusun kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun diagram agar lebih mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap ini bertujuan untuk menarik kesimpulan dari hasil analisis dan memberikan interpretasi terhadap temuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah. Pendekatan ini membantu penulis untuk memperoleh gambaran yang utuh tentang pelaksanaan administrasi dan pelayanan publik di instansi pemerintah.

Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Menurut Moleong (2021), triangulasi merupakan cara membandingkan dan

mengonfirmasi data yang diperoleh dari berbagai sumber agar hasil penelitian lebih akurat dan kredibel. Penulis membandingkan hasil observasi dengan wawancara serta dokumen instansi untuk memastikan kesesuaian informasi.

Etika Penelitian

Dalam proses penelitian, penulis mematuhi prinsip etika akademik dengan menjaga kerahasiaan informasi internal instansi dan menghormati privasi responden. Seluruh kegiatan dilakukan dengan izin dan bimbingan dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi Banten, serta tetap mengacu pada pedoman pelaksanaan magang yang berlaku di universitas.

Selain itu, penulis berupaya menjaga objektivitas dalam analisis dan menghindari interpretasi yang bersifat subjektif agar hasil penelitian mencerminkan kondisi lapangan secara faktual.

4. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Magang

Dinas Perhubungan Provinsi Banten merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam mengatur, mengawasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di wilayah Banten. Kantor ini berlokasi di Jl. Syekh Moh. Nawawi Albantani, Banjarsari, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, dan berada di bawah koordinasi langsung Pemerintah Provinsi Banten.

Secara struktural, Dinas Perhubungan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi beberapa bidang, antara lain Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bidang Prasarana Transportasi, Bidang Keselamatan Transportasi, serta Bidang Perhubungan Laut dan Udara. Setiap bidang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling mendukung dalam menjaga kelancaran sistem transportasi serta keselamatan pengguna jalan di wilayah Banten.

Sebagai instansi publik, Dinas Perhubungan juga berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan kendaraan, pengawasan lalu lintas, dan penyediaan sarana transportasi umum. Dengan kompleksitas tugas yang dijalankan, diperlukan sistem administrasi yang tertib dan terintegrasi agar seluruh kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pengelolaan Administrasi di Dinas Perhubungan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang, kegiatan administrasi di Dinas Perhubungan Provinsi Banten dilakukan secara terstruktur dan berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pengelolaan administrasi mencakup berbagai aspek, seperti pengarsipan surat masuk dan keluar, pencatatan dokumen perizinan, penyusunan laporan kegiatan, serta pengelolaan data kepegawaian.

Proses administrasi di instansi ini sebagian besar sudah berbasis digital, khususnya dalam hal surat-menyurat dan pelaporan. Namun, beberapa bagian masih menjalankan sistem manual karena keterbatasan fasilitas serta kebutuhan verifikasi fisik dokumen. Meskipun demikian, sistem kerja administrasi di Dinas Perhubungan menunjukkan adanya keteraturan yang baik dan koordinasi antarbagian yang terjaga.

Berikut adalah contoh alur kerja administrasi yang diamati selama kegiatan magang:

No	Tahapan Kegiatan Administrasi	Keterangan
----	-------------------------------	------------

1.	Penerimaan surat masuk	Diterima oleh petugas fornt office, dicatat dalam buku agenda dan sistem digital
2.	Disposisi surat	Diteruskan oleh kepala bagian kepada bidang terkait untuk ditindaklanjuti
3.	Pembuatan surat keluar	Dikerjakan oleh staf administrasi sesuai arahan pimpinan dan menggunakan format resmi dinas
4.	Pengarsipan dokumen	Dilakukan secara digital dan fisik dengan sistem penyimpanan kode berkas
5.	Penyusunan laporan kegiatan	Setiap bidang wajib membuat laporan bulanan sebagai bahan evaluasi kerja

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa efisiensi kerja dalam bidang administrasi cukup baik, terutama pada proses surat-menyurat dan pelaporan. Kendala yang masih sering muncul adalah keterbatasan tenaga administrasi serta penggunaan teknologi informasi yang belum merata di seluruh bidang.

Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi utama Dinas Perhubungan yang paling sering berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan pengamatan lapangan, pelayanan publik yang dilakukan mencakup perizinan transportasi darat, pengawasan kendaraan umum, pengaturan lalu lintas, dan penyediaan sarana prasarana transportasi.

Pelayanan publik diinstansi ini dijalankan berdasarkan prinsip transparansi, efisiensi, dan kecepatan layanan. Setiap masyarakat yang mengajukan izin transportasi, seperti izin trayek atau rekomendasi kendaraan, wajib melengkapi dokumen administrasi sesuai ketentuan. Setelah diverifikasi, dokumen tersebut diproses oleh bagian perizinan dan hasilnya disampaikan melalui loket layanan atau sistem daring.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Dinas Perhubungan sudah menunjukkan kemajuan, terutama dengan adanya penerapan layanan digital untuk mempercepat proses perizinan. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan jaringan internet dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital.

Berikut adalah hasil observasi terkait waktu rata-rata pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan wawancara informal:

No	Jenis Layanan	Waktu Rata-rata Pelayanan	Tingkat Kepuasan (Skala 1-5)
1.	Penerbitan Izin Trayek	2-3 hari kerja	4.2
2.	Pengurusan Rekomendasi Kendaraan	1-2 hari kerja	4.5
3.	Pengawasan Lalu Lintas	1 hari kerja	4.1
4.	Layanan Informasi Transportasi	1 hari kerja	4.4

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Banten telah berjalan baik dengan tingkat kepuasan masyarakat di atas rata-rata, meskipun masih perlu peningkatan dalam aspek digitalisasi dan kecepatan pelayanan.

Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Setiap instansi pelayanan publik tentu menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil pengamatan, kendala utama yang ditemukan di Dinas Perhubungan antara lain:

1. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM), terutama dalam bidang teknologi informasi.
2. Masih adanya proses manual dalam pengarsipan dokumen yang memakan waktu lebih lama.
3. Kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau peralatan komputer yang kurang memadai.
4. Koordinasi antarbidang yang terkadang belum optimal karena padatnya kegiatan operasional.

Untuk mengatasi kendala tersebut, instansi telah mengambil beberapa langkah strategis, seperti peningkatan pelatihan pegawai, pengembangan sistem digital, serta optimalisasi peran teknologi informasi dalam administrasi dan pelayanan publik.

Selain itu, budaya kerja yang menekankan kedisiplinan dan tanggung jawab juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Pegawai didorong untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai standar operasional prosedur, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Banten telah berjalan cukup baik dan sistematis. Penerapan sistem administrasi berbasis digital menjadi salah satu langkah positif menuju tata kelola pemerintahan yang modern dan efisien.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018) bahwa kualitas administrasi publik berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Ketika administrasi berjalan tertib, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Namun demikian, penerapan digitalisasi masih menghadapi tantangan berupa kesiapan SDM dan infrastruktur. Diperlukan peningkatan kapasitas pegawai agar mampu beradaptasi dengan sistem kerja modern berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan konsep *e-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2019), di mana transformasi digital menjadi elemen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan efisien.

Dari hasil evaluasi, terlihat bahwa Dinas Perhubungan telah menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas layanannya. Ke depan, penguatan sistem administrasi, optimalisasi koordinasi antarbidang, serta penerapan sistem digital secara menyeluruh diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik di sektor transportasi Provinsi Banten.

5. Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis yang dilakukan selama kegiatan magang di Dinas Perhubungan Provinsi Banten, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi dan pelayanan publik di instansi ini telah berjalan dengan cukup baik. Proses administrasi dilaksanakan secara sistematis dengan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan koordinasi antarbagian yang efektif. Kegiatan administrasi meliputi pengarsipan dokumen, pengelolaan surat menyurat, penyusunan laporan kegiatan, hingga proses pelaporan ke pimpinan yang dilaksanakan secara tertib. Meskipun sebagian kegiatan masih dilakukan secara manual, upaya digitalisasi telah mulai diterapkan sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan.

Dari aspek pelayanan publik, Dinas Perhubungan Provinsi Banten telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkaitan dengan perizinan transportasi, pengawasan kendaraan, serta pengaturan lalu lintas telah dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas dan efisiensi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tergolong baik, yang mencerminkan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik.

Namun, terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi digital, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta kendala komunikasi antarbagian yang terkadang menghambat efektivitas kerja. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan yang perlu diatasi agar proses administrasi dan pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan pengalaman nyata mengenai bagaimana birokrasi pemerintahan menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik. Penulis memperoleh pemahaman mendalam tentang pentingnya profesionalisme, kedisiplinan, dan koordinasi dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pengalaman ini juga memperkaya wawasan penulis mengenai penerapan teori manajemen dan administrasi publik dalam konteks kerja nyata di instansi pemerintahan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pengalaman selama magang, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk peningkatan kinerja administrasi dan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Banten.

Pertama, diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan berkala di bidang teknologi informasi dan pelayanan publik. Hal ini penting untuk mempercepat proses digitalisasi administrasi agar lebih efisien dan terintegrasi antarbidang.

Kedua, perlu dilakukan modernisasi infrastruktur teknologi, seperti penyediaan perangkat komputer yang memadai, peningkatan kapasitas jaringan internet, dan penerapan sistem pengarsipan digital yang aman. Upaya ini akan mendukung pelaksanaan administrasi yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Ketiga, diperlukan peningkatan dalam koordinasi dan komunikasi antarbagian melalui pertemuan rutin atau forum internal agar setiap program kerja dapat berjalan secara sinergis dan tidak terjadi tumpang tindih tugas.

Keempat, disarankan agar instansi terus memperkuat budaya kerja pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sikap ramah, tanggap, dan profesional dari para pegawai akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja Dinas Perhubungan.

Terakhir, bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang, disarankan untuk aktif dalam proses pembelajaran di lapangan dan membangun komunikasi yang baik dengan pegawai instansi. Magang bukan hanya sarana untuk memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga kesempatan untuk memahami nilai-nilai profesionalisme, kedisiplinan, dan tanggung jawab sosial dalam konteks pelayanan publik.

Dengan demikian, hasil kegiatan magang dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata, baik bagi instansi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan, maupun bagi dunia akademik sebagai referensi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2019). *E-Government: Strategi Pengembangan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kurniawati, D. (2020). Inovasi Pelayanan Publik dalam Era Digitalisasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 156-168. <https://doi.org/10.21009/jian.10.2.05>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2019). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustopadidjaja, A. R. (2020). *Administrasi Pemerintahan dan Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahman, M., & Putra, I. (2021). Efektivitas Administrasi Publik terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 6(3), 215-228. <https://doi.org/10.31227/osf.io/apk21>
- Siagian, S. P. (2019). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2017). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Triana, H., & Yofi, Y. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Omnitech Global Indonesia. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 1(2), 113-124. <https://doi.org/10.32493/jism.v1i2.25615>
- Triana, H. (2025). Turnover Intention and Work-life Balance as Predictors of Employee Performance Satisfaction at Springhill Group . *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 16(2), 191-195.
- Tjokroamidjojo, B. (2017). *Administrasi dan Manajemen Publik di Indonesia*. Jakarta: UI Press.

- Wibowo, A. (2020). Analisis Sistem Administrasi dan Pelayanan Publik di Era Digitalisasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, 9(1), 44-57.
<https://doi.org/10.33510/jmap.v9i1.57>
- Widodo, J. (2019). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Yuliani, T. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Tata Kelola Administrasi yang Efektif. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(4), 211-225.
<https://doi.org/10.32534/jakp.v5i4.985>
- Zulkarnaen, F. (2022). Evaluasi Sistem Administrasi Pemerintahan dalam Mendukung Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi Negara*, 12(1), 45-60.
<https://doi.org/10.36499/jran.v12i1.1022>