

**LAPORAN MAGANG**  
**PADA**  
**BADAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (BPTSP)**  
**KANTOR CAMAT KEBON JERUK**

Laporan ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih

Gelar Ahli Madya (A.Md)

Jenjang Pendidikan Diploma D III Manajemen Perusahaan

Disusun Oleh :

Nama : Chomsah Trisnawati

Nim : 33114010006



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chomsah Trisnawati

NIM : 33114010006

Program Studi : D-III Manajemen

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Agustus 2017



**Chomsah Trisnawati**

33114010006

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Nama : Chomsah Trisnawati  
NIM : 33114010006  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan : Laporan Magang pada BPTSP Kantor Camat Kebon Jeruk

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Laporan



(Yennida Parmariza, S.Sos., MM)  
Jakarta, 30 Agustus 2017

Ketua Penguji Sidang



(Tri Wahyono, SE., MM)  
Jakarta, 29 Agustus 2017

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Harnovinsah, Ak., Msi., CA)  
Jakarta, 30 Agustus 2017

Ketua Program Studi  
D-III Manajemen



(Onggo Pramudito, ST., MM)  
Jakarta, 30 Agustus 2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat ,nikmat ,karunia, dan kemudahan yang di berikan kepada penulis. Sehingga penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini di susun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D-III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu Yennida Parmariza, S.Sos, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Ariessetyato Nugroho,MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah Ak.,Msi.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Onggo Pramudito, ST,MM, selaku Ketua Jurusan Program D III Manajemen Perusahaan Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen, Staf, Karyawan dan Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak Tatang, selaku kepala PTSP Kecamatan Kebonjeruk dan bapak Sofrizal, selaku pembimbing magang.

6. Orang tuaku Bapak Sularno (Ayah) dan Ibu Sularni (Ibu) yang selalu mendoakan serta memberi dukungan kepada penulis.
7. Kakak saya, Eny Sutanti, Dwi Retno Wati, Tri Handoko, dan Titik Suryani, serta adik saya Sita Riska Ferdiana. Terimakasih atas dukungannya dan kasih sayangnya yang sudah diberikan selama ini.
8. D III Manajemen 2014

Rekan-rekan angkatan 2014, Novia Rina Sari, Desni Purba, Beta Yolanda Fitri dan seluruh angkatan 2014, yang mengiringi arus perjalanan studiku dengan penuh semangat dan keceriaan, terimakasih untuk kebersamaannya sahabat, "sukses selalu untuk kita".

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala perhatiannya, bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang kelak akan bermanfaat bagi kita semua.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta,  
Penulis

(Chomsah Trisnawati)

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Tentang BPTSP (Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) .....	1
1.1.1 Visi dan Misi BPTSP .....	2
1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi BPTSP .....	3
1.1.3 Jenis-jenis Perizinan dan Non Perizinan BPTSP .....	5
1.2 Ruang Lingkup Unit Kerja.....	35
1.3 Tujuan,Tugas dan Fungsi Unit Kerja.....	36
1.3.1 Tujuan Unit Kerja .....	36
1.3.2 Ruang Lingkup Unit Kerja.....	36
1.3.3 Fungsi dari Unit Kerja .....	36
1.4 Hubungan Kerja.....	37
1.5 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan .....	38
1.4.1 Tujuan Magang .....	38
1.4.2 Tujuan Penulisan Laporan.....	39

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Manajemen.....	40
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	40
2.1.2 Fungsi Manajemen .....	41
2.2 Manajemen Administrasi .....	43
2.2.1 Pengertian Manajemen Administrasi.....	43
2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi.....	44
2.2.3 Fungsi –fungsi Administrasi .....	45
2.2.4 Tujuan Administrasi.....	47
2.2.5 Peranan Administrasi .....	47
2.3 Manajemen Pelayanan .....	48
2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan .....	48
2.3.2 Manajemen Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum.....	48
2.3.3 Manajemen Pelayanan Pemerintahan atau Pelayanan Perizinan....	57
2.3.4 Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan .....	62
2.3.5 Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	63

## **BAB III PELAKSANAAN MAGANG**

3.1 Pengenalan Lingkungan Kerja.....	69
3.2 Kegiatan Selama Magang .....	69
3.3 Masalah Yang Ditemui Pada Unit Kerja .....	71
3.4 Penyebab Masalah Pada Unit Kerja .....	71
3.5 Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja.....	72

## **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	73
4.2 Saran.....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA