

**PENGELOLAAN DATABASE UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Pada PT. POS Indonesia Blitar)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Rendra Efendi  
NIM : 10221034  
Pembimbing: Aris Sunandes, SE., MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Rendra Efendi

Nim : 10221034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

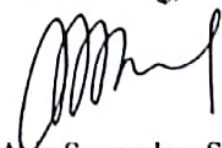
Judul Skripsi :

PENGELOLAAN DATABASE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK ( STUDI PADA PT. POS INDONESIA BLITAR)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 12 November 2013 sampai dengan 12 Pebruari 2014 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 12 Pebruari 2014  
Pembimbing,



Aris Sunandes, SE.,MM.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Rendra Efendi**

NIM : 10221034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***PENGELOLAAN DATA BASE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PT. POS INDONESIA BLITAR)***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Desember 2013

Penulis,

**Rendra Efendi**



## LEMBAR PERNYATAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Saptono  
Nippos : 965316142  
Jabatan : Manajer Operasional  
Tempat Bekerja : Kantor Pos Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa nama di bawah ini telah melakukan penelitian untuk memenuhi tugas skripsi sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana strata 1 ( S-1) pada bulan Desember 2013 sampai dengan Januari 2014

Nama : Rendra Efendi  
Nim : 10221034  
Sekolah : STIKEN Blitar  
Jurusan : Manajemen

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dipergunakan seperlunya.

Blitar, 12 Pebruari 2014



Saptono  
Nippos : 965316142



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi :

***PENGELOLAAN DATA BASE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PT. POS INDONESIA BLITAR)***

Yang disusun oleh :

Nama : **Rendra Efendi**




NIM : 10221034

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 15 Pebruari 2014

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Siti Sunrowiyati, SE., MM.	Penguji I	
2.	Rony Ika Setiawan, SE., MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing



(Aris Sunandes, SE., MM.)



Ketua Program Studi Manajemen



(Aris Sunandes, SE., MM.)



## Abstraksi

### ***PENGELOLAAN DATABASE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PT. POS INDONESIA)***

**Rendra Efendi - 10221034**

Kata Kunci : Pengelolaan Database, Kinerja, Layanan Publik

Penelitian ini dilatar belakangi adanya kinerja antaran yang kurang optimal yang disebabkan database masih manual, sehingga pelayanan publik kurang sesuai dengan standart operasional kerja. Penelitian ini bertujuan memberikan masukan kepada perusahaan untuk memperbaiki database alamat publik yang selama ini tidak di kelola dengan maksimal. Dengan penelitian ini peneliti memberikan masukan cara pengelolaan database dengan maksimal yaitu menggunakan aplikasi ContactKeeper. Berdasarkan penelitian yang diperoleh pengelolaan database alamat di Kantor Pos Blitar sangat diperlukan dan sangat penting kegunaannya, upaya ini untuk meningkatkan kinerja antaran dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan publik dapat tercapai sesuai dengan harapan baik perusahaan maupun publik.

## Kata Pengantar

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yg dilakukan di PT. Pos Indonesia Persero Blitar.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam melaksanakan penelitian serta pembuatan laporannya diantaranya :

1. Bapak Aris Sunandes, SE.,MM. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan motifasi demi kesempurnaan tugas akhir ini.
2. Bapak Kepala Kantor Pos Blitar Suparman selaku pimpinan Kantor Pos Blitar
3. Bapak Saptono selaku Manajer Operasional Kantor Pos Blitar
4. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmunya selama peneliti menuntut ilmu
5. Pandu Adjie Baskoro S.kom selaku IT PT. Pos Indonesia Blitar
6. Semua karyawan di PT. Pos Indonesia Persero cabang Blitar yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk turut memberikan dukungan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Orang tua serta keluarga saya yang selalu mendukung segala keperluan penelitian ini
8. Teman-teman saya di jurusan Manajemen angkatan 2010 terima kasih atas jalinan kerjasama selama ini, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangannya, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti mengharapkan semoga penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi seluruh pihak membaca yang berkepentingan dengan penelitian ini.

Blitar, 12 Pebruari 2014

Rendra Efendi



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i.
Halaman persetujuan skripsi .....	ii.
Halaman pernyataan keaslian .....	iii.
Halaman Pengesahan .....	iv.
Abstarksi .....	v.
Kata Pengantar .....	vi.
Daftar Isi .....	vii.
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Permasalahan.....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Kegunaan Penelitian.....	4
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Teori Penelitian	
1. Pengertian Database	
a. Pengelolaan Database .....	8
b. Databse Management System .....	13

b. Databse Management System.....	13
c. Model Basis Data .....	16
d. Perancangan Basis Data .....	17
e. Pengertian dan Pembagian Surat .....	18
2. Pengertian Kinerja .....	22
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	28
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel .....	39
B. Jenis Penelitian .....	40
C. Metode Pengumpulan Data .....	41
D. Teknik Analisa Data .....	42
E. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
 <b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Data Perusahaan .....	44
B. Hasil Analisa Data.....	48
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 4.1</b> <b>Paket dan Surat Incoming</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.2</b> <b>Paket dan Surat Outgoing</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.3</b> <b>Perbandingan Surat dan Paket Incoming</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.4</b> <b>Perbandingan Surat dan Paket Outgoing</b>	<b>49</b>

Catatan : Tabel 4.1 menunjukkan tabel yang terletak pada Bab IV dengan urutan tabel nomer 1