

**KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI KANTOR PEMERINTAHAN KAMPUNG AMPIMOI
DISTRIK TELUK AMPIMOI KABUPATEN
KEPULAUAN YAPEN**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Menyelesaikan Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen
Administrasi Perkantoran**



Disusun Oleh

**Sara Oktofina Reba
NIM :20170311074108**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN


Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Kampung Ampimoi Distrik Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen

Nama : Sara Oktofina Reba
Nim : 20170311074108
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 09 Desember 2020

DOSEN PEMBIMBING

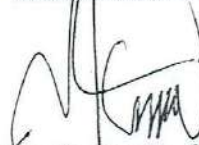
Dosen Pembimbing I



16/12/21

Drs. J. Ronsumbre.SH.M.Si.
Nip.: 19580619 198703 1001

Dosen Pembimbing II



Ibrahim K. Kendi., S.Sos., MPA.
Nip.:197705312008121002

Ketua Program Studi



Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA
Nip.:197705312008121002

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi dengan judul:

Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Kampung Ampimoi
Distrik Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen.

Pada hari Senin tanggal 22 tahun 2021, jam 10.00 WIT tempat Ruang Ujian
Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai persyaratan Skripsi
untuk memperoleh gelar Sarjana.

Tim Penguji:

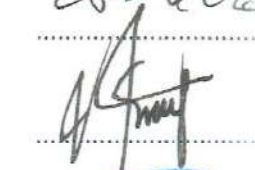
Drs. J. Ronsumbre.SH,M.Si.
Nip.19580619 198703 1 001

Ketua



brahim K. Kendi. S.Sos,MPA
Nip.19770531 200812 1 002

Sekretaris



Terianus.L.Safkaur.S.Sos,MPA
Nip.19791128 200501 1 003

Anggota



Roland.E.Binur.S.Sos,MPA
Nip.19710413 200812 1 002

Anggota



Dr.Latif Karim.M.Si
Nip.19680916 199303 1 001

Anggota



MENGETAHUI:
DEKAN, FISIP UNCEN,

Dr. SERTANUS SAA, S.Sos., M.Si
Nip.:19680920 19961 01 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Orang yang Hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan,kesenangan dan kenyamanan mereka dibentuk melalui kesukaran,tantangan dan air mata kuatkanlah hatimu,didalam Tuhan tidak ada yang sia-sia”.

Ku-Persembahkan kepada :

1. Ayahanda terkasih,tersayang dan tercinta Immanuel Reba yang dengan membimbingku dari sejak kecil menggenyam bangku sekolah hingga saat ini,”*Father, You My Hero*”.
2. Untuk nenekku tersayang Sarah Aweri yang selalu memberikan nasihat dan selalu doakan saya dalam bangku perkuliahan.
3. Om dan Tanta Tercinta, Selfianus Paiki dan Akila Reba yang setia membantu dengan doa dan selalu memberiku semangat dalam suka dan duka yang kualami,”*You are the source of my happiness*”.
4. Buah hatiku tersayang Mirachel Reba yang selalu menjadi penyemangatkan dalam bangku kuliah, “*Yes Mother,you can do it*”.
5. Untuk kekasih tercinta Karel Bryan Aiwori,ST yang menemani memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kaka terkasih yang selalu memberi semangat dan support kaka Hera Reba,Yulce Reba,Christofer Taran,Hendrik Waroi dan keponakan tercantik Belantika Waroi. Adik-adikku yang selalu memberi semangat,Herlin Paiki,Naomi Paiki,Agustiani Paiki,Tarmin Paiki,Esry Ayomi serta adik-adikku yang saya tidak bisa menyebut nama satu persatu.
7. Untuk sahabat ku tercinta Comerlin Rumpaidus yang selalu ada buat saya, “*You are my best friend*”.

8. Untuk Alhmmamater tercintaku kampus orange FISIP
9. Untuk sahabat-sahabatku tercinta MANSEBIK JR yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan saya.

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa. Karena atas pertolongannya, penulis menyelesaikan Skripsi ini guna memenuhi dan menyelesaikan satu syarat dari studi akhir pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1).

Ucapan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu guna penulis Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Ir. Apollo Safanpo., ST.MT., Selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Bapak Dr. Septinus S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura
3. Bapak Drs. J. Ronsumbre., SH, M.Si., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi sekaligus Pembimbing I dan Bapak Ibrahim K, Kendi., S.Sos. MPA., Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura yang juga Penjabat Pelaksana Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran dan sekaligus Pembimbing II.
4. Bapak Luis P. Ayomi., selaku Kepala Kampung Ampimoi beserta seluruh Aparat Pemerintahan Kampung yang telah menerima dan bersedia untuk memberikan data penelitian kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.

Akhir kata, tak ada yang kekal abadi kecuali perubahan. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan kiranya masih berguna bagi penulis. Terimakasih.

Jayapura, 09 Februari 2021


Sara Oktofina Reba

ABSTRAK

Sara Oktofina Reba; 20170311074108,:"Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Kampung Ampimoi Distrik Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen "Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, 2021. Pembimbing I Drs. J. Ronsumbre., SH., M.Si. & Pembimbing II Ibrahim K. Kendi. S.Sos.,MPA.

Fokus penelitian ini dengan maksud lebih memahami kepuasan pelayanan public pemerintah kampung kepada warga masyarakat.Kehendak pemerintah kampung untuk memberikan pelayanan publik yang bisa di jangkau oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kajian ini difokuskan pada faktor yang menentukan kepuasan adalah terpenuhinya kebutuhan dan terjawabnya harapan masyarakat terhadap pelayanan dari aparat pemerintah kampung. Rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut: "Bagaimanakah kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Kampung Ampimoi Distrik Teluk Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen? Tujuan penelitian (a) untuk mendeskripsi kepuasan pelayanan masyarakat di Kantor Pemerintahan Kampung Ampimoi Distrik Teluk Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen, (b) untuk menganalisis kebutuhan dan harapan pelayanan masyarakat di Kantor Kampung Ampimoi Distrik Teluk Ampimoi Kabupaten Kepulauan Yapen.

Jenis metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data (jenis data informan kunci dan informan, studi kepustakaan, pengamatan wawancara). Metode pengolahan data kualitatif didasarkan pada catatan lapangan yang sudah dibuat oleh peneliti saat menggumpulkan data. Data yang sudah terkumpul diolah terlebih dahulu sebelum peneliti melakukan interpretasi dan analisis data. Analisis data secara simultan dan interaktif oleh peneliti untuk menarik kesimpulan dari data yang tersedia.

Hasil penelitian pelayanan administratif bagi warga masyarakat di Kantor Pemerintahan Kampung Ampimoi dalam pengurusan jenis-jenis persuratan sangat lancar dan bersifat transparan Meskipun ada permasalahan pelistrikan yang kurang menunjang pelayanan. Pelayanan kebutuhan berbagai jenis bantuan pelayanan barang yang diberikan dan diterim dari pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Aparat Pemerintah Kampung terlaksana sesuai prosedur pelayanan Pelayanan jasa kepada seluruh warga telah dilaksanakan dengan baik secara koordinatif yang bertanggung jawab oleh aparat pemerintahan Kampung dalam pembagian berbagai bantuan jasa yang sangat membantu kehidupan warga masyarakat Kampung Ampimoi.

Kepuasan pelayanan yang dinilai oleh warga kampung sesuai tuntutan kebutuhan bahwa aparat pemeritahan Kampung Ampimoi telah nyata melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Aparat pemerintahan di Kampung Ampimoi memberikan pelayanan yang memuaskan dalam segala pengurusan-pengurusan data dari masyarakat sesuai kartu Keluarga. Harapan-harapan warga kampung terpenuhi melalui pelayanan dari aparat pemerintah kampung. Warga kampung merasa puas, karena keinginan dan kebutuhan yang merupakan harapan mereka terpenuhi dan beban hidup keluarga teratasi.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Masyarakat.

ABSTRACT

SaraOktofina Reba;20170311074108 ,: "Community Service Satisfaction in the Village Government Office of Ampimoi Village, Ampimoi District, Yapen Islands Regency" Thesis of Office Administration Management Study Program, Undergraduate Program Level (S-1), Administration Science Department, Faculty of Social and Political Sciences, Cenderawasih University Jayapura, 2021Advisor I Drs.J. Ronsumbre., SH., M.Si.& Supervisor II Ibrahim K. Kendi.S.Sos., MPA

The focus of this research is to better understand the satisfaction of village government public services to the community. The will of the village government to provide public services that can be reached by the community. This shows that this study is focused on the factors that determine satisfaction, namely the fulfillment of needs and the fulfillment of community expectations for services from village government officials. The formulation of the problem in the research is as follows: "How is the satisfaction of community service at the Ampimoi Village Office, Ampimoi District, Yapen Islands Regency?"

The research objective (a) is to describe the satisfaction of community services at the Village Government Office of Ampimoi Village, Ampimoi District, Yapen Islands Regency, (b) to analyze the needs and expectations of community services at the Ampimoi Village Office, Ampimoi District, Yapen Islands Regency. This type of descriptive qualitative research method with data collection methods (types of data on key informants and informants, literature study, interview observation). The qualitative data processing method is based on field notes that the researcher has made when collecting data. The data that has been collected is processed first before the researcher performs interpretation and data analysis. Simultaneous and interactive data analysis by researchers to draw conclusions from the available data.

The results of research on administrative services for community members at the Ampimoi Village Government Office in handling the types of correspondence were very smooth and transparent. Even though there were electricity problems that did not support services. Services for various types of goods service assistance are provided and received from the Yapen Islands Regency government. Village government officials are carried out according to service procedures. Services to all residents have been carried out properly in a coordinative manner which is responsible by the village government apparatus in distributing various assistance services that greatly help the lives of the residents of KampungAmpimoi community. The service satisfaction that was assessed by the villagers was in accordance with the demands of the needs that the village officials in Ampimoi Village had clearly carried out their duties properly and were responsible in providing very satisfying services. Government officials in Ampimoi Village provide satisfying services in all processing data from the community according to the family card. The hopes of the villagers were fulfilled through the services of village government officials. The villagers feel satisfied, because their wants and needs which are their hopes are fulfilled and the burden of family life is overcome.

Keywords: Satisfaction, Service, Society.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sara Oktofina Reba
Nomor Induk Mahasiswa : 20170311074108
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Fakultas : Strata Satu (S-1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau plagiat dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 09 Februari 2021



Sara Oktofina Reba
Nim : 20170311074108

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA.....	vi
ABSTRAK INGGRIS.....	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Pelayanan Masyarakat	7
2.2. Teori Pelayanan	10
2.2.1. Paradigma Pelayanan Publik Baru.....	10
2.2.2. Teori Pelayanan Pelanggan.....	11
2.2.3. Teori Citizen (Kewarganegaraan).....	14
2.3. Kerangka Konsep.....	16
2.3.1. Kebutuhan	19
2.3.2. Harapan.....	21
2.4. Kerangka Pikir.....	24
2.5. Kualitas Pelayanan Publik	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Metode Penelitian	33
3.2. Lokasi Dan Fokus Penelitian	34
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	34
3.2.2. Fokus Penelitian.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1. Jenis Data.....	34
3.3.2. Informan Kunci dan Informan.....	35
3.3.3. Studi Kepustakaan.....	35
3.3.4. Pengamatan.....	35
3.3.5. Wawancara.....	35

3.4. Metode Pengolahan Data	36
3.5. Metode Analisis Data	36

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat Kampung Ampimoi	38
4.2. Visi Dan Misi Kampung Ampimoi	39
4.2.1. Visi.....	39
4.2.2. Misi.....	39
4.3. Struktur Organisasi	40
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi	40
4.4.1 Tugas	40
4.4.2 Fungsi	41
4.5. Tingkat Pendidikan Aparat	47
4.6. Sarana Dan Prasarana Kantor	48
4.7. Jumlah Penduduk Kampung Ampimoi	49
4.8. Mata Pencaharian Penduduk Kampung Ampimoi	50
4.9. Program-Program Kerja Kampung Ampimoi	50

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	55
5.1.1. Jenis Pelayanan	55
5.1.2. Kepuasan Pelayanan	60
5.2. Pembahasan	63
5.2.1. Pelayanan Administrasi	63
5.2.2. Pelayanan Barang	64
5.2.3. Pelayanan Jasa	64
5.2.4. Kepuasan Pelayanan	65

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA.....	68
A. Buku	68
B. Dokumen	70

LAMPIRAN

Lampiran 6.1. Pedoman Wawancara

Lampiran 6.2. Struktur Organisasi Pemerintahan Kampung Ampimoi

Lampiran 6.3. Foto-Foto Pemerintahan Kampung Ampimoi

Lampiran 6.4. SK Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 6.6. Surat Keterangan Timbal Balik

**Lampiran 6.7. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi /
Makalah**

Lampiran 6.8. Surat Pembentukan Panitia Pelaksanaan Ujian Skripsi

DAFTAR BAGAN

Halaman

2.1. Kerangka Penelitian	24
---------------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Halaman

4.1. Pendidikan Aparat Pemerintahan Kampung	47
4.2. Sarana Dan Prasarana Kantor	49
4.3. Jumlah Penduduk	49
4.4.Mata Pencaharian Penduduk Kampung Ampimoi	50