

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK  
METEMANI KABUPATEN SORONG SELATAN PROVINSI PAPUA BARAT**

**S K R I P S I**

*Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program  
Studi Administrasi Perkantoran Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Cenderawasih*



**Disusun Oleh:**

**THOMAS BAWEY  
Nim : 20150311074066**

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

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK  
METEMANI KABUPATEN SORONG SELATAN PROVINSI PAPUA BARAT**

**S K R I P S I**

*Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program  
Studi Administrasi Perkantoran Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Cenderawasih*



**Disusun Oleh:**

**THOMAS BAWEY  
Nim : 20150311074066**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK  
METEMANI KABUPATEN SORONG SELATAN PROVINSI PAPUA BARAT”**

Nama : Thomas Bawey  
Nim : 2015031103074066  
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura..... 2021

**Di Setujui Oleh:**

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Jack Rosumbre, SH.M.Si  
NIP. 195806191987031001

Dr.Latif Karim.MM  
NIP. 196809161993031001

Ketua Program Studi

Ibrahim K. Kendi.S.Sos.MPA  
NIP. 197705312008121002

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan skripsi ini didepan panitia ujian skripsi dengan judul:

“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK METEMANI KABUPATEN SORONG SELATAN”

Pada Hari Kamis 15 Juli 2021 Jam 08:00 – 09:00 Wit Tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Pernyataan Tugas Akhir Skripsi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana.

### Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	<u>Drs. Jack Ronsumbre, SH.M.Si</u> NIP. 195806191987031001	Ketua	.....
2	<u>Dr.Latif Karim.MM</u> NIP. 196809161993031001	Sekretaris	.....
3	<u>Roland Binur, S.sos.,MPA</u> NIP.1910413200121002	Anggota	.....
4	<u>Ibrahim K. Kendi, S.sos.,MPA</u> 197705312008122002	Anggota	.....
5	<u>Terianus.L.Safkaur S.sos.,MPA</u> NIP.1910413200121002	Anggota	.....

Mengetahui  
DEKAN FISIP UNCEN

Dr. Septinus Saa, S.sos.,M.Si  
NIP.19680924199610100

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : THOMAS BAWEY

NIM : 20150311074066

Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran

Jurusan : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

“Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanda pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahwa yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Cenderawasih atau perguruan tinggi lainnya.”

Jayapura,      juli 2021

Yang membuat pernyataan

THOMAS BAWEY  
NIM. 20150311074066

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomidan politik, kualitas pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Tujuan peneltian untuk mengetahui Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Metemani Kabupaten Sorong Selatan. Metode dalam penelitian Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Metemani dimana 10 orang menyatakan selalu, 6 orang menyatakan kadang-kadang dan 5 orang menyatakan tidak perna. Tanggapan responden terhadap pemberian pelayanan dimana 11 orang menyatakan selalu, 6 orang menyatakan kdang-kadang dan 4 orang tidak perna. Maka dapat kesimpulan tanggapan responden terhadap kualitas kinerja pelayan publik adalah baik. Kesimpulan hasil observasi penulis lakukan pada kantor distrik metemani kabupaten sorong selatan bahwasannya masih kurangnya kinerja pelayanan meskipun hasil kuisisioner yang telah dibagikan mengatakan baik tetapi dari hasil observasi penulis kurangnya kinerja pelayaan dalam kualitas kinerja pelayanannya publik.

**Kata Kunci:** Kualitas Kinerja Pelayanan

## **ABSTRAC**

Service quality has an important and even vital role in economic and political life, the quality of public services is also the most important element in improving the quality of social life in society. The purpose of this research is to determine the Quality of Public Service Performance at the Metemani District Office, South Sorong Regency. The method in the study of the Quality of Public Service Performance at the Metemani District Office where 10 people said always, 6 people said sometimes and 5 people said never. Respondents' responses to the provision of services where 11 people said always, 6 people said sometimes and 4 people never. So it can be concluded that respondents' responses to the quality of public service performance are good. The conclusion from the observations the author made at the district office accompanying the south sorong district was that there was still a lack of service performance even though the results of the questionnaire that had been distributed said it was good but from the author's observations there was a lack of service performance in the quality of public service performance.

**Keywords:** Service Performance Quality

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO.**

“TAKUT AKAN TUHAN ADALAH PERMULAAN PENGETAHUAN”

(AMSAL 1.7b)

### **KATA PERSEMBAHAN.**

Ku persembahkan skripsi ini buat:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih pernyertaannya dan campurtangan mu saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayah terkaih Almarhum David Bawey yang suda menjadi motivasi saya untuk bisa menjadi orang yang berguna di kemudian hari, semoga Bapak bisa senang melihat saya selesai dalam studi.
3. Ibu terkasih naomi kefir yang selalu mendoakan saya dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi.
4. Kelima ade-adeku Dominggus Bawey, Sopice Bawey, Fransina Bawey, Petrus Bawey Dan Lukas Bawey kasih sayang mereka berarti buat saya.
5. Kepada saudara saya Billy Y. Gobay S.sos yang suda membantu saya dalam penyusunan skripsi.
6. Saudara-saudari saya dimana saja berada yang suda memberikan semangat buat saya untuk mencapai cita-cita.
7. Teman-teman APK 15 yang suda menemani dan mendukung suka maupun duka.

“SUKSES SELALU”



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, Karena Berkat Dan Pertolongannya Sehingga Penulis Dapat Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul: **“Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Metemani Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua”** ini merupakan salah satu syarat mengerjakan skripsi dalam program strata satu (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Cenderwasih penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian seminar skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu karena adanya bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam penyusunan seminar skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Apolo Safampo, ST. MT, Selaku Rektor Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Cenderawasih.
2. Bapak Dr. Septinus Saa, S.sos M.Si selaku dekan fakults ilmu sosial dan ilmu politik serta stafnya di lingkungan fakultas universitas cenderawasih.
3. Bapak Ibrahim K. Kendi.S.sos.MPA Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Perkantoran dan juga sebagai Dosen.
4. Bapak Drs. Jack Ronsumbre, SH. M.SI Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, sekaligus Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini berlangsung sehingga dapat selesai dengan baik.
5. Bapak Yohanis M Mandosir, S,Gz.,M.Kes, Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bayak telah banyak telah memberikan bimbingan hingga selesainya penulisan ini.
6. Bapak Dr. Latif Karim.MM Selaku Dosen Pembimbing Dua, yang telah bayak memberikan bimbingan hingga selesainya penulisan ini.
7. Bapak Topilus Buji. SE. Selaku Kepala Distik Metemani Kabupaten Sorong Selatan serta staf-staf yang telah membantu dengan data-data dari kantor dari Kantor Distrik.
8. Seluruh staf pengajar, baik Dosen maupun asisten staf pegawai dilingkungan Fisip Uncen yang telah banyak bantuan dan kemudahan dalam pengurusan masalah administrasi.

9. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan juga selalu membantu ketika penulisan, menjelaskan dan pemahaman terkait dengan penyusunan skripsi.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2015 yang tak dapat disebutkan satu-persatu kebersamaan dan kekeluargaan senasib dalam menempuh studi di kampus. Doaku Tuhan Yesus Kristus Yang Adalah Segalanya Sumber Berkat Akan Membalas Nya Dan Memberkati Kit Semua.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga penelitian Peningkatan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik dapat bermanfaat bagi mahasiswa APK 15 Khususnya dan semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Penulis

Thomas Bawey

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	11
2.4 Kerangka Konsep .....	13
2.5 Kerangka Pikir.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Jenis Data .....	16

3.3 Sumber Data dan Informasih Data.....	16
3.4 Lokasi Penelitian.....	18
3.5 Fokus Penelitian.....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	18
 <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASIH DATA</b>	
4.1 Gambaran Umum.....	22
4.2 Struktur Organisasi .....	30
 <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil Penelitian .....	34
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	43
6.2 Saran.....	43
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 44
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2	Data Pegawai .....	29
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden .....	30
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Responden .....	31
Tabel 5.1	Tanggapan responden terhadap Teknologi .....	33
Tabel 5.2	Tanggapan responden terhadap Psikologis .....	34
Tabel 5.3	Tanggapan responden terhadap Waktu .....	36
Tabel 5.4	Tanggapan responden terhadap Etika .....	38
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Struktur Organisasi .....	39
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Publik Yang Telah Ditetapkan .....	40
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pelayanan Publik Yang Telah Ditetapkan .....	41