

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran



Oleh:

**BIRU YIKWA
NIM : 2019031074075**

**JURUSAN MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

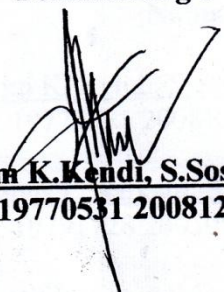
**Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA**

Identitas Mahasiswa

Nama : **BIRU YIKWA**
Nim : **2019031074075**
Prodi : **Manajemen Administrasi Perkantoran**
Jenjang : **Strata Satu (S-1)**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Perkantoran**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Disetujui
Pada Tanggal, April 2023

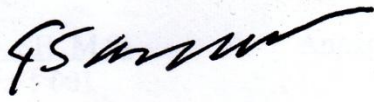
Pembimbing I


Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA
NIP. 19770531 200812 1 002

Pembimbing II


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

**Mengetahui;
Ketua Program Studi
Manajemen Administrasi Perkantoran**


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

LEMBAR PENGESAHAN

1. **Judul :** KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN ABEPANTAI DISTRIK ABEPURA KOTA
JAYAPURA

2. **Identitas Penulis :**

Nama : Biru Yikwa
Nim : 2019031074075
Prodi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Program Studi Ilmu
Manajemen Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

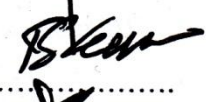
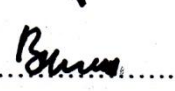
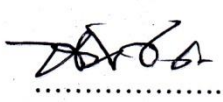
Dipertahankan Pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 22 September 2023

Jam : 13.00 WIT-Selesai

Tempat : Ruang Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Perkantoran

TIM PENGUJI SKRIPSI

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	<u>Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA</u> NIP : 19770531 200812 1 002	Ketua	
2.	<u>Terianus L. Safkaur, S.Sos., MPA</u> NIP : 19791128 20050 1 003	Sekretaris	
3.	<u>Dr. Latif Karim, MM</u> NIP : 19680915 199303 1 001	Anggota	
4.	<u>Roland Everson Binur, S.Sos. MPA</u> NIP : 19710413 200812 1 002	Anggota	
5.	<u>Drs. Jack Ronsumbre, SH, M.Si</u> NIP : 19580619 19703 1 001	Anggota	

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Marlina Flasy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP : 19680315 199803 2 001

PERNYATAAN SIDANG

Yang Bertandatangan Dibawa Ini :

Nama Mahasiswa : Biru Yikwa

Nomor Mahasiswa : 2019031074075

Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran

Jurusan : Manajemen Administrasi Perkantoran

Fakultas /Univertitas : Ilmu sosial dan ilmu politik universitas cendrawasih

Saya mengatakan bahawa skripsi ini tidak dapat kerja ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu tempat perguruan tinggi, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis

Apabila ternyata dalam skripsi ini dapat dibuktikan terhadap unsur-unsur plagiarisme saya bersedih skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh {saryana pendidikan} dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku :

Jayapura, 22 September 2023

Penulis,

Biru Yikwa

ABSTRAK

Biru Yikwa Nim 2019031074075. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Kota Jayapura” Administrasi pekantoran jenjang program srata satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cendrawasi Jayapura, 2023. Pembimbing I Ibrahim k. kendi, S.Sos, MPA Pembimbing II Terianus L. Safkaur. S.Sos., MPA

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sekumpul kelurahan Kecamatan Abepura Kota Jayapura.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dari data yang diperoleh. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui beberapa Dimensi Kualitas Pelayanan, pada penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibel (berwujud), Reliability(kehandalan), Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Abepantai Distrik Abepura sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan tercapainya dimensi kualitas pelayanan seperti Dimensi Responsiviness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) yang terlaksana dengan baik dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan sehingga mereka merasa senang dan puas. Disamping itu juga ada dimensi pelayanan yang masih rendahpencapaiannyayaituDimensiTangible(berwujud)danReliability(kehandala

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik 2

ABSTRACT

Name is Biru Yikwa Nim 2019031074075"Quality of Public Services at the Ward Performance at the Abepantai Village Office, Abepura Distric. Jayapura City, Papua.

The purpose of this study was to determine the quality of public services, the factors that affect the quality of public services and the efforts made to improve the quality of public services at the Ward Abepantai District, Abepura City Jayapura Papua

The research method uses a qualitative approach with descriptive research type because in its implementation it includes data, analysis and interpretation of the meaning of the data obtained. Data were collected through observation, interviews and documentation.

Public Service Quality can be measured through several Service Quality Dimensions, in this study using 5 (five) dimensions of service quality, namely Tangible (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee) and Empathy (empathy).

The results showed that the quality of public services at the Ward Abepantai Distric Abepura Jayapura City Office Regency was quite good, this was indicated by the achievement of service quality dimensions such as the Responsiviness, Assurance and Empathy dimensions which were implemented properly and accordingly. with the expectations of service users so that they feel happy and satisfied. Besides that, there are also dimensions of service that are still low in achievement, namely the Tangible (tangible) and Reliability (reliability) dimensions.

Keywords : Service Quality Dimensions, Public Service Quality

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Aku tahun engkau sanggup melakukan sesuatu dan tidak ada rencana-mu yang gagal,, (ayub pasal 41 . 2
Semakin sulit sebuah perjuangan , Semakin indah saat-saat mencapai tujuan anda
,, (M.M).

KU PERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Kepada kedua orang tuaku ayah dan Ibu yang Selalu mendukung dengan doa untuk dalam perjalanan Studi Saya Selama 4 tahun.
2. Kpd Bp Oniron Telengen S,H Yang selalu Meberikan motivasi dorongan dan dukungan Dalam Doa
3. Bpk Dr Anis Yikwa yang selalu memberikan dorongan dan dukungan dalam doa
4. Kepada Kaka Tony L,Yikwa S,T dan Keluarga yang Selalu Memberikan dukungan dalam doa
5. Kepada Keluarga Bapak Berias Yikwa S,Sos yang Selalu memberikan dukungan dalam doa .
6. Kepada teman- teman Angkatan 2019 yang sangat ku cintai dan ku banggakan terutama yohan worabay , Julince Pakage , Lenus Elas , Paulus Ajami, Leo Erelak , Tena Yolemal , Karen Wenda , Amsal Nahabial Santi Wonda ,Kalius Mom. Maikel Meku

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Mahakuasa atas berkat dan rahmat serta kasih karunianya, sehingga penulis dapat menjunjung dan menyelesaikan Skripsi ini yang judulnya: kualitas pelayanan public Pada Kantor Kelurahan Abepatai Distrik Abepura Kota Jayapura tujuan penulisan Skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar s.sos bagi mahasiswa program studi manajemen administrasi perkantoran fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas cendrawasih. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. terselesainya skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan perlu rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materiil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald Wambrau,Se; M.Sc.Agr Selaku Universitas Cendrawasih Jayapura
2. Ibu Marlina Flassy, S.Sos M.Hum ;Ph D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cendrawasih Jayapura
3. Ibu Henderina Morin,Se,Mpa,Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Perkantoran
4. Bapak Jakson Yumame,S.Sos.Mpa Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Perkantoran
5. Bapak Terianus L.Safkaur. S.Sos.Mpa Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Perkantoran.Dan Sebagai Dosen Pembimbing II
6. Bapak Ibrahim K, Kendi . ,S.Sos.,Mpa, Selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Roland.E.Binur,S.Sos. Mpa Selaku Dosen Administrasi Perkantoran
8. Bapak Lurah Dan Ibu Sekretaris Beserta Seluruh Asn Di Kanror Kelurahan Abepantai Distrik Abepura Yang Menerima Dan Memberikan Data Penelitian.

9. Bapak Dan Ibu Dosen Beserta Staf Pendukung Program Studi Manajemen Adminintrasi Perkantoran Yang Selalu Memberikan Bekal Pengetahuan Dan Pelaayanan Akedemik Kepada Penulis
10. Teman Teman Seminar Proposal Dan Skripsi kualitas pelayanan public Pada Kantor Kelurahan Abepatai Telah Membantu Dalam Penyusunan Laporan Ini Terima Kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah dan Pembatasan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORI.....	13
A. Kerangka Teori.....	13
B. Kerangka Konsep.....	22
C. Kerangka Riset	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
1. Pendekatan Penelitian.....	24
2. Fokus Penelitian.....	25
3. Lokasi dan Situs Penelitian.....	25
4. Pemilihan Informan.....	25
5. Jenis dan Sumber Data.....	26
6. Teknik Pengumpulan Data.....	27
7. Instrumen Penelitian.....	27
8. Teknik Analisa Data.....	27
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29

B. Struktur Organisasi Kelurahan Abe Pantai.....	30
C. Dasar Hukum Kelurahan Abepantai Kota Jayapura.....	31
D. Visi dan Misi Kelurahan Abepantai	32
E. Luas dan Batas-Batas Wilayah	35
F. Orbitasi	36
G. Kondisi Penduduk.....	36
H. Gambaran Umum Kepegawaian (ASN)	37
I. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Kerja Kelurahan.....	37
J. Struktur Organisasi Kelurahan Abepantai	38
K. Sarana dan Prasarana	41
BAB V PENJANJIAN DATA PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
BAB VI PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	
1. Surat Izin Penelitian	
2. Dokumentasi	
3. Biodata Mahasiswa	