

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN WAI  
MHOROCK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademis Guna Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**JHOHN TANYUGA  
NIM : 2019031014123**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH  
JAYAPURA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR KELURAHAN WAI MHOROCK JAYAPURA  
SELATAN KOTA JAYAPURA**

### Identitas Penulis

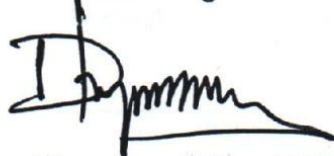
Nama : Jhohn Tanyuga  
NIM : 2019031014123  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

---

Disetujui

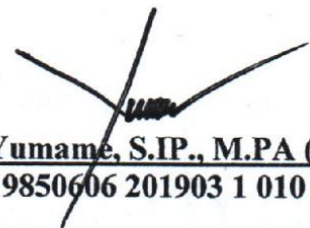
Pada Tanggal, 21 Juni 2023

Pembimbing I



Dorteia Renyaan, S.Sos., M.PA  
NIP : 19830714 200801 2 007

Pembimbing II



Jackson Yumame, S.IP., M.PA (p)  
NIP : 19850606 201903 1 010

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Cenderawasih



Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D  
NIP : 19680315 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR KELURAHAN WAI MHOROCK JAYAPURA  
SELATAN KOTA JAYAPURA**

### Identitas Penulis

Nama : Jhohn Tanyuga  
NIM : 2019031014123  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

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

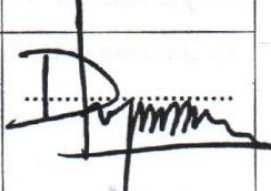
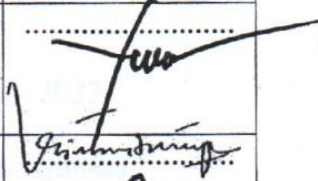
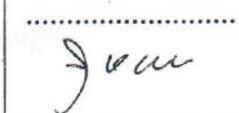
Dipertahankan Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023

Waktu : 09.00 – Selesai WIT

Tempat : RuangProgram Studi Ilmu Administrasi Publik

### Panitia Ujian Skripsi

| No. | Nama                                                            | Jabatan      | Paraf                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dorthea Renyaan, S.Sos., M.Si<br>NIP : 19830714 20081 2 007     | (Ketua)      |  |
| 2.  | Jackson Yumame, S.IP., M.PA (p)<br>NIP : 19850606 201903 1 010  | (Sekertaris) |  |
| 3.  | Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si<br>NIP : 19680201 199610 2 001    | (Anggota)    |  |
| 4.  | Ilham, S.Sos., M.Si<br>NIP : 19870715 201903 1 014              | (Anggota)    |  |
| 5.  | Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., MSI<br>NIP : 19730427 200112 1 001 | (Anggota)    |  |

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Jhohn Tanyuga**  
NIM : **2019031014123**  
Prodi : **Ilmu Administrasi Publik**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi**  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Wai  
Mhorock Jayapura Selatan Kota Jayapura**

Pembimbing Skripsi

Pembimbing I : **Dorthea Renyaan, S.Sos., M.PA**  
Pembimbing II : **Jackson Yumame, S.IP., M.PA (p)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan tiruan atau plagiat dari karya lain sebelumnya.

Apabila dikemudian hari saya ternyata ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan saya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 21 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

**Jhohn Tanyuga**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan  
bersorak-sorai”**

**(Mazmur, 126 : 15)**

Dengan penuh kerendahan hati yang tulus, kupersembahkan karya ini kepada :

1. Allah Bapa Di Surga
2. Orang Tua Tercinta Yang Selalu Memberikan Semangat Dalam Menulis
3. Almamater Ku Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Cenderawasih

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Jayapura Selatan Kota Jayapura, Untuk mengetahui apa saja upaya-upaya terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Jayapura Selatan Kota Jayapura dan Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik dan pendukung dalam pelaksanaan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Jayapura Selatan Kota Jayapura. Metode penelitian yang digunakan yaitu, metode penelitian kualitatif deskriptif dengan maksud untuk menggambarkan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dan. Jenis data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu, kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura sangat baik. Petugas pemberi layanan ramah, sopan cepat dan akurat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock dilakukan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diterapkan di Kantor Kelurahan Wai Mhorock, Distrik Abepura Kota Jayapura, oleh karena itu pelayanan yang diberikan akurat dan tepat sasaran, hanya saja sering terjadi keterlambatan dalam waktu pelayanan. Fasilitas penunjang pelayanan juga lengkap sesuai kebutuhan dalam pelayanan selain itu perawatan akan fasilitas juga dilakukan secara rutin.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat***

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to determine the quality of public services at the Wai Mhorock Sub-District Office in South Jayapura, Jayapura City. It aims to identify the efforts made to ensure citizen satisfaction at the Wai Mhorock Sub-District Office in South Jayapura, Jayapura City, and to understand the factors that contribute to the quality of public services and support the implementation of citizen satisfaction at the Wai Mhorock Sub-District Office in South Jayapura, Jayapura City. The research method used is descriptive qualitative research, which aims to depict the actual situation that occurs in the field. Data collection techniques used in this study include interviews, observations, and documentation. The data obtained consist of primary data and secondary data. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis. The research results show that the quality of public services at the Wai Mhorock Sub-District Office in Abepura District, Jayapura City, is excellent. The service providers are friendly, polite, quick, and accurate in delivering services. The public services at the Wai Mhorock Sub-District Office are conducted according to the procedures and mechanisms applied at the office. Therefore, the services provided are accurate and target-oriented, resulting in good quality public services and citizen satisfaction. The supporting facilities for services are also complete according to the needs, and regular maintenance of the facilities is conducted.*

**Keywords:** *Quality of Public Services, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas kasih dan rahmatnya, sehingga penulis telah dimampuhkan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Jayapura Selatan Kota Jayapura “

Penulis menyadari sepenuhnya sebagai manusia selalu memiliki keterbatasan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu secara moril maupun materil selama penulis mengikuti perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak, Dr. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc. Agr. Selaku Rektor Universitas Cenderawasih yang telah menerima penulis untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Cenderawasih.
2. Ibu, Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph, D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di kampus FISIP Uncen Jayapura.
3. Bapak, Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Ibu, Dr. Vince Tebay, S.Sos., M.Si. Selaku dosen wali, yang telah meluangkan waktu dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.
5. Ibu, Dorteia Renyaan, S.Sos., MPA. Selaku Pembimbing I dan Bapak Jackson Yumame, S.IP., MPA (p), Selaku Pembimbing II yang telah bersama-sama membimbing hingga selesai penulisan.
6. Bapak/Ibu, Dosen FISIP Universitas Cendrawasih Jayapura yang telah membekali dan memberikan ilmu sebagai bekal buat penulis.
7. Bapak, Martehen J.R. Nasaa, S.STP. Selaku Kepala Kelurahan Wai Mhorock, Distrik Abepura Kota Jayapura.
8. Ibu, Milka Asmuruf, S.IP. Selaku sekertaris Kelurahan Wai Mhorock, Distrik Abepura Kota Jayapura

9. Para Bapak, ibu pegawai dan staf Kelurahan Wai Mhorock, Disrik Abepura Kota Jayapura
10. Seluruh teman-teman Angkatan 2019 Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Akhir kata Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa Pengasih Dan Penyayang memberikan balasan atas segala kebaikan dan bantuan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura dengan baik.

Jayapura, 21 Juni 2023

Penulis,

Jhohn Tanyuga

## DAFTAR ISI

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                               | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                          | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                          | iii  |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....              | iv   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                      | v    |
| ABSTRAK .....                                    | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                             | viii |
| DAFTAR ISI.....                                  | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                          | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                   | 1    |
| B. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah..... | 3    |
| 1. Perumusan Masalah .....                       | 3    |
| 2. Pembatasan Masalah .....                      | 4    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....            | 4    |
| 1. Tujuan Penelitian .....                       | 4    |
| 2. Manfaat Penelitian .....                      | 5    |
| D. Tinjauan Pustaka .....                        | 5    |
| 1. Kualitas Pelayanan Publik.....                | 5    |
| 2. Kepuasan Masyarakat .....                     | 22   |
| E. Definisi Variabel .....                       | 35   |
| 1. Definisi Konsep.....                          | 35   |
| 2. Definisi Operasional.....                     | 36   |
| F. Metode Penelitian .....                       | 37   |
| 1. Jenis Penelitian.....                         | 37   |
| 2. Lokasi Penelitian.....                        | 38   |

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Informan Penelitian.....                                                                               | 38        |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                           | 38        |
| 5. Teknik Pengelolaan Data .....                                                                          | 39        |
| 6. Teknik Analisis Data.....                                                                              | 40        |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>                                                       | <b>41</b> |
| A. Sejarah Singkat .....                                                                                  | 41        |
| Undang-undang 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.....                                                | 41        |
| Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan...                                             | 41        |
| B. Visi dan Misi.....                                                                                     | 41        |
| 1. Visi .....                                                                                             | 41        |
| 2. Misi .....                                                                                             | 42        |
| C. Tupoksi.....                                                                                           | 43        |
| D. Struktur Organisasi .....                                                                              | 45        |
| E. Kondisi Geografis .....                                                                                | 45        |
| F. Kondisi Demografis .....                                                                               | 46        |
| G. Keadaan Kepegawaian Kelurahan Wai Mhrock.....                                                          | 47        |
| H. Keadaan Fasilitas Kantor .....                                                                         | 47        |
| <b>BAB III PENYAJIAN DATA.....</b>                                                                        | <b>49</b> |
| A. Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura ..... | 49        |
| 1. Tangible (Bukti Fisik).....                                                                            | 49        |
| 2. Reliability (Kehandalan) .....                                                                         | 53        |
| 3. Responsiviness (Ketanggapan) .....                                                                     | 56        |
| 4. Assurance (Jaminan) .....                                                                              | 60        |
| 5. Emphaty (Empati) .....                                                                                 | 63        |
| B. Variabel Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik Abepura Kota Jayapura.....        | 66        |
| 1. Persyaratan .....                                                                                      | 66        |
| 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....                                                                  | 69        |
| 3. Waktu Penyelesaian .....                                                                               | 72        |
| 4. Biaya/Tarif .....                                                                                      | 75        |

|                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5. Sarana dan Prasarana.....                                                                                                                                  | 76  |
| BAB IV ANALISIS DATA .....                                                                                                                                    | 80  |
| A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wai Mhorock<br>Distrik Abepura Kota Jayapura.....                                                   | 80  |
| 1. Tangible (Bukti Fisik).....                                                                                                                                | 81  |
| 2. Reliability (Kehandalan) .....                                                                                                                             | 83  |
| 3. Responsiviness (Ketanggapan) .....                                                                                                                         | 86  |
| 4. Assurance (Jaminan) .....                                                                                                                                  | 88  |
| 5. Emphaty (Empati) .....                                                                                                                                     | 90  |
| B. Analisis Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Wai Distrik<br>Abepura Kota Jayapura.....                                                                 | 92  |
| 1. Persyaratan .....                                                                                                                                          | 92  |
| 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....                                                                                                                      | 94  |
| 3. Waktu Penyelesaian .....                                                                                                                                   | 96  |
| 4. Biaya/tarif.....                                                                                                                                           | 98  |
| 5. Sarana dan Prasarana.....                                                                                                                                  | 100 |
| C. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Dalam meningkatkan<br>Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Wai Mhorock Distrik<br>Abepura Kota Jayapura..... | 101 |
| BAB V PENUTUP.....                                                                                                                                            | 104 |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                           | 104 |
| B. Saran.....                                                                                                                                                 | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                          | 108 |
| LAMPIRAN                                                                                                                                                      |     |

## **DAFTAR TABEL**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Informan Penelitian.....        | 38 |
| Tabel 2.1 Keadaan Pegawai Tahun 2022..... | 47 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi dan tata kerja Kelurahan Wai Mhorock ..... | 45 |
| Gambar 2.2 Keadaan Fasilitas Kantor .....                                 | 47 |