

**ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN YABANSAI
DISTRIK HERAM**

*Diajukan Untuk Salah Satu Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka Menyelesaikan Tugas
Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik Universitas Cendrawasih*

SKRIPSI



Oleh :

NOPERINA KAKADIR
NIM : 2019031074048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN JABANSAI DISTRIK HERAM

Nama : Noperina Kakadir
Nim : 2019031074048
Jurusan : Administrasi Perkantoran
Progeram Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang : Strata Satu (S1)
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Pada Tanggal,.....

DOSEN PEMBIMBING

Mengetahui,

Pembimbing I



Nama : Terianus L.Safkaur,S.Sos.,MPA

Nip : 197911282005011003

Pembimbing II

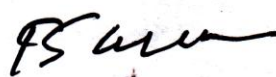


Nama : Ibrahim K.Kendi.S.Sos.,MPA

Nip : 197705312008122002

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Terianus L. Safkaur, S.Sos., MPA

Nip. 19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Proposal Penelitian Dengan Judul:

ETIKA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN YABANSAL DISTRIK HERAM

Pada Hari Kamis Tanggal 17 oktober 2023, Jam 09.00 WIT Tempat Ruang Ujian
Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Persyaratan Proposal Penelitian Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana.

TIM PENGUJI

No	Nama Penguji	Jabatan	Tandatangan
1	Terianus L. Safkaur, S.Sos.MPA NIP: 197911282005011003	Ketua	(.....)
2	Ibrahim K.Kendi.S.Sos.M.PA NIP: 197705312008122002	Sekretaris	(.....)
3	Dr.Latif Karim, M.M NIP: 196809161993031001	Anggota	(.....)
4	Henderiana Morin ,SE.MPA NIP: 197505062006042002	Anggota	(.....)
5	Alendra D. Nanda Kadun,S.PI.,MPA NIP: 199209092022032012	Anggota	(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih



Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D

NIP : 19680315 199603 2 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Banyak Wanita Telah Berbuat Baik, Tetapi Kau Melebihi Mereka Semua”(Amsal 33:29)

“Berseulah Kepad-Ku Maka Aku Akan Menjawab Engkau Dan Akan Memberitahukan Kepadamu Hal-Hal Yang Bersar Dan Yang Tidak Terpahami,Yakni Hal-Hal Yang Tidak Kau Ketahui”(Yermia 33:3)

Persembahan:

1. Bapa Kaitanus Kakdir Dan Mama Meliana Uropmabin. Yang Terkasih,
Terima Kasih Untuk Semua Kebaikan Dan Cinta Kasih Bagi Penulis.
2. Kaka Nikolaus Kakdir Dana Ade Ku Yang Selalu Dukung Dalam Segala Hal
Yang Saya Hadapi Penulis.Terima Kasih Sudah Mendukung Penulis Selama
Kuliah.
3. Dan Om Irwanus Uropmabin Yang Selalu Mendukung Dalam Perkuliahan
Terima Kasih Selalu Ada Dan Menopang Penulis.

ABSTRAK

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Bukti Fisik, Daya Tanggap, Dan Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Etika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Yabansai. Rumusan Masalah Penelitian Ini Adalah Apakah Bukti Fisik, Daya Tanggap, Dan Empati, Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Etika Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Jenis Penelitian Ini Adalah Penelitian Kuantitatif. Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Ini Dilakukan Dengan Menggunakan Penelitian Langsung Kepada Responden. Metode-Metode Analisis Data Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Responden Secara Wawancara Linear Berganda, Dengan Asumsi Klasik Normalitas, Multikolinearitas Dan Heteroskedastisitas). Hasil Analisis Dengan Menggunakan Dengan Yang Di Wawancari Menunjukkan Secara Mempunyai Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Etika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Domisili. Kantor Luarah Yabansai Secara Parsial Bukti Fisik, Daya Tanggap, Dan Empati Berpengaruh Secara Signifikan Karena Masing-Masing Mempunyai Diketahui Bahwa Variabel Empati Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data Dilakukan Dengan Teknik Wawancara Observasi, Dan Dokumentasi, Adapun Informan Penelitian Dalam Penelitian Ini Adalah Orang Kepala Kelurahan Sebagai Informan Kunci Satu Orang, Sekertaris 2 Orang Petugas Pelayanan 4 Orang Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Sebagai Informan Pendukung Analisis Data Dalam Penelitian Ini Menggunakan Tiga Komponen Yang Terdiri Dari Reduksi Data. Penyajian Data. Dan Penarikan Kesimpulan.

Kata Kunci Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Yabansai

ABSTRACT

The research is purposed to find out the cause of low service quality and factor inhibiting the delivery of public service in yabansai village heram district jayapura city the research is qualitative descriptive research, that is research aimed at to understand phenomena, about what experienced the subject, to illustrate and analyze phenomena, perceptions, behavior, actions in a description way that is in words, sentences and languages that emphasize natural observation and atmosphere data collection techniques are done with interviews, observation and documentation techniques, as for the research informant are 1 person village head as key informant. 1 person a secretary. 2 person service officers and 4 persons public service users as supporter informants, data analysis in this research use 3 component which consist of data presentation. And conclusion.

The result showed that the low public service factor at village yabansai caused by several aspects of the indicators tangible. Reliability, responsive and empathy have not been optimally implemented as for those that have not run according to standard of service 1 physical evidence tangible that is the uncomfortable of service place including incomplete facilities and infrastructure 2 reliability namely the unreliability of some employees in using service tools 3 responsiveness this means that there are still officers/employees who are less responsiveness to the community as expected and are still less careful. And thorough 4 empathy that is the unfriendly officer in the service process. The inhibiting factors for the implementation of public services at the heram village office are the problem of the quality of human resources. As well as inadequate facilities and infrastructure.

Keyword: quality of public service. yabansai village

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji Syukur Tuhan Yang Senantiasa Memberikan Rahmat Dan Nya Sehingga Saya Dapat Menyelesaikan Tugas Ahir Ini Dengan Baik. Adapun Judul Skripsi Ini Yaitu: Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram Kota Jayapura”.

Selama Proses Penulisan Karya Ilmiah Ini Tentu Tidak Lepas Dari Kekurangan Dan Keterbatasan Peneliti, Akan Tetapi Dukungan Doa, Nasihat Dan Semangat Dari Berbagai Pihak Menjadi Salah Satu Sumber Kekuatan Dan Menyemangati Bagi Peneliti Dalam Menyelesaikan Tugas Ahir Ini. Dengan Penuh Rasa Hormat, Peneliti Mengucapkan Terima Kasih Yang Sebesar-Besarnya Kepada : Bapak Dr. Oscar Oswald Warnbrauw, Se., M. Sc, Agr Selaku Rektor Universitas Cenderawasih

Marlina Flassy, S. Sos,M., Hum., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cendarwasih

Terianus Luther Saffur, S. Sos., Mpa Selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Sekalian Menjadi Pembimbing I Skripsi

Henderina Morin,Se., Mpa Selaku Ketua Jurusan Hmu Administrasi Sekalian Menjadi Pembimbing Ii Skripsi

Semua Bapak Dan Ibu Staf Dosen Manajemen Administrasi Perkantoran Kepala Kantor Kelurahan Yabansai, Louis H.1viebri, Sip Beserta Jajarannya Yang Telah Membantu Peneliti Selama Proses Penelitian Di Lokasi Tersebut. Teman-Teman Dan Orang-Orang Baik Yang Ada Di Sekelilingku Yang Tidak Dapat Disebut Satu Persatu.

Ahir Kata, Peneliti Mengucapkan Terima Kasih Banyak Dan Permohonan Maaf Yang Sebesar-Besarnya Apabila Dalam Penulisan Ini Masih Jahu Dari Kata Sempmna. Untuk Itu Saran Dan Masukan Sangat Berarti Bagi Peneliti Dalam Perbaikan Penyusunan Skripsi Ini.

Jayapura 16 September 2023

Noperina Kakadir

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
LEMBARAN PENGESAHAN.....	III
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	IV
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Rumusan Masalah	5
1.2 Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.1 Kualitas pelayanan	7
2.1.2 Dimensi kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.1 Pelayanan.....	8
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	8
2.2.3 Pelayanan Publik.....	8
2.3 Asas Pelayanan Publik.....	10
2.3 Standar pelayanan publik	11
2.4 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan.....	12
2.5 Sistematis etika.....	13
2.6 Kerangka pikir.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Pendekatan Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Sumber data	17
3.4 Teknik pengumpulan data	17
3.5 Teknik pengolahan Data.....	18
3.6 Teknik analisis Data.....	19

BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN.....	20
4.1 Sejarah Singkat Kantor Kelurahan Yabansai.....	20
4.2 Letak Wilayah.....	20
4.3 Kependudukan Di Kelurahan Yabansai Sebagai Berikut.....	21
4.4 Orbitasi.....	22
4.5 Infrastruktur, Sarana Dan Pemasaran.....	24
4.6 Visi Dan Misi.....	25
4.7 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	22
4.8 Jenis Pelayanan Di Kantor Kelurahan Yabansai.....	23
 BAB V PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
5.1 Penyajian Data	25
5.1.1 Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Yabansai.....	28
5.1.2 Faktor Pengambat Proses Penyelenggaraan Publik Di Kantor Yabansai.....	31
5.2 Pembahasan	33
5.2.1 Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Yabansai.....	33
5.2.2 Faktor Pengambat Proses Penyelenggaraan Publik Di Kantor Yabansai.....	37
5.2.3 Metode wawancara	39
 BAB VI PENUTUP.....	45
6.1 Kesimpulan.....	46
6.2 Saran.....	48
 DAFTARPUSTAKA.....	58