

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PELAKSANA
TEKNIS DINAS SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (UPTD SAMSAT) TIMIKA
KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA TENGAH**

SKRIPSI

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



Oleh:

**REFRI FRITS DIRK MAYOR
NIM : 2019031014005**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (UPTD SAMSAT) TIMIKA KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA TENGAH

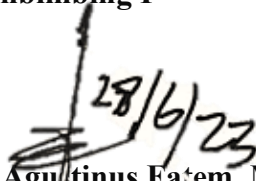
Identitas Penulis

Nama : Refri Frits Dirk Mayor
NIM : 2019031014005
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

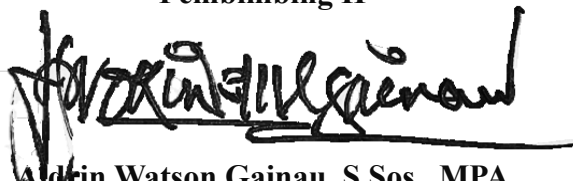
Disetujui

Pada Tanggal, 16 Mei 2023

Pembimbing I


Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem, M.T
NIP. 19610808 198902 1 001

Pembimbing II


Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA
NIP. 19790207 200801 1 019

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 : PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (UPTD SAMSAT) TIMIKA KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA TENGAH

Identitas Penulis

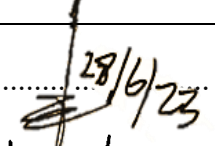
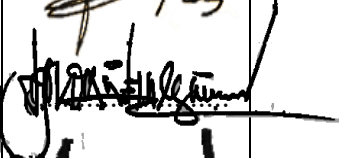
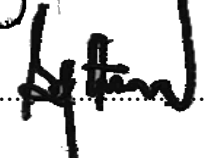
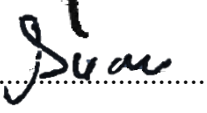
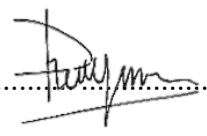
Nama : Refri Frits Dirk Mayor
NIM : 2019031014005
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

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 : Jumat, 16 Juni 2023
Waktu : 09.00 – Selesai WIT
Tempat : Ruang Dosen Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem, M.T NIP. 19610808 198902 1 001	(Ketua)	 
2.	Aldrin Watson Gainau, S.Sos.,MPA NIP. 19790207 200801 1 019	(Sekertaris)	 
3.	Dr. Septinus Saa, S.Sos., M.Si NIP. 19680924 199610 1 001	(Anggota)	 
4.	Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si NIP. 19730427 200112 1 001	(Anggota)	 
5.	Dorthea Renyaan, S.Sos., M.Si NIP. 19830714 20081 2 007	(Anggota)	 

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Refri Frits Dirk Mayor**
NIM : **2019031014005**
Prodi : **Ilmu Administrasi Publik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi**
Judul Skripsi : **Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPTD SAMSAT) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah**
Pembimbing Skripsi
Pembimbing I : **Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem. M.T**
Pembimbing II : **Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA**

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, 24 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Refri Frits Dirk Mayor

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4 : 6)

Fokuslah pada hal-hal yang ingin kamu tuju, bukan yang kamu takuti

“Anthony Robbins”

DIPERSEMBAHKAN KEPADA:

- 1. Kepada Tuhan Yesus Kristus Atas Peryetaan Dan Kasi Sayangnya**
- 2. Kepada Orang Tua Tercinta, Bapa Filep Bastian Mayor Dan Mama Irene Laurince Aibekob Atas Dukungan Dan Doa Selama Masa Perkuliahan Hingga Skripsi**
- 3. Kepada Ade Bungsu Ku Yuslien Meiti Mayor**
- 4. Kepada Orang Tua Wali Saya, Bapakua Viktor M Mayoor Dan Mamatua Alfonsina Rumanasen**
- 5. Kepada Kaka-Kaka Sepupu Ku, Kaka Elias Mayor, Kaka Maurits Mayor, Kaka Arroyo Mayor dan Ade Daniel Mayor dan Vania Yawan**
- 6. Kepada Kaka Elias Caezar.D. Yawan dan Kaka Elias. Y .Y Mineri**

ABSTRAK

Oleh: Refri Frits Dirk Mayor
Pembimbing I Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem, M.T
Pembimbing II Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA

Profesionalisme dalam pelayanan public merupakan kemampuan seorang aparaturnya untuk menjalankan tugas dan menyelenggarakan pelayanan public dengan mutu tinggi, tepat waktu dengan begitu diharapkan akan menciptakan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah (1) Untuk Mengetahui Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika (2) Untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika (3) Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang ditemui terkait profesionalisme aparaturnya sipil negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Timika Kabupaten Mimika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Disebut penelitian kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara, dokumentasi. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, display data, kesimpulan/verifikasi dalam penyajian data. Hasil dari pada penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) profesionalisme aparaturnya dalam pelayanan public di UPTD Samsat Timika sudah berjalan dengan baik pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan indikator keberhasilan profesionalisme dalam pelayanan publik. Adapun kendala yang ditemui yaitu (2) kurangnya sarana dan prasarana penunjang untuk aparaturnya melakukan pelayanan serta terdapat kekuarangan aparaturnya dikantor UPTD Samsat Timika.

Kata Kunci: Profesionalisme, ASN, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Oleh: Refri Frits Dirk Mayor
Pembimbing I Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem, M.T
Pembimbing II Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA

Professionalism in public service is the ability of an apparatus to carry out its duties and provide public services with high quality, on time, so it is hoped that it will create good and maximum service to the community. The objectives of conducting this research were (1) to find out the professionalism of the State Civil Apparatus (ASN) at the Timika Samsat Office, Mimika Regency (2) to find out public services at the Timika Samsat Office, Mimika Regency (3) to find out what obstacles were encountered related to professionalism of the state civil apparatus (ASN) in public service at the Timika Samsat Office, Mimika Regency. The method used in this study is qualitative research, namely research used to examine natural object conditions where the researcher is the key instrument. Called qualitative research because the data collected and the analysis is descriptive. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, documentation. And the data analysis technique used is data reduction, data display, conclusion/verification in data presentation. The results of the study can be interpreted that (1) the professionalism of the apparatus in public services at UPTD Samsat Timika has been running well, the services provided are in accordance with the indicators of success of professionalism in public services. The obstacles faced are (2) the lack of supporting facilities and infrastructure for apparatus to carry out services and there is a shortage of apparatus at the UPTD Samsat Timika office.

Keywords: Professionalism, Civil Service, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang tinggi penulis Panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan banyak Anugerah sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPTD Samsat) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah”.

Penelitian ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc., Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
4. Dr. Drs. Beatus Tambaip, M.A selaku dosen wali atas arahan dan masukan kepada penulis.
5. Prof. Dr. Drs. Agustinus Fatem, M.T selaku Pembimbing I dan Aldrin Watson Gainau, S.Sos., MPA selaku Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
7. Kedua Orang Tua tercinta saya dan segenap keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan dari awal hingga skripsi ini dapat di selesaikan.

8. Akhir Iribaram,SE,MM selaku Plt, Kepala UPTD Samsat Timika Kab. Mimika
9. Kaka saya Elias C.D Yawan yang sudah memberi saran dan pendapat selama proses penelitian
10. Arroyo K.Y Mayor yang sudah mendukung saya selalu selama Penelitian
11. Tamara M Rumaikewi yang sudah mendukung dan memberi semangat kepada saya selama Penelitian
12. Teman-teman dekat saya yang sudah mendukung dan membantu saya yaitu Kenneth, Abraham, Yonas, Alfonsina, Stephanie, Ivana
13. Rekan-rekan Mahasiswa/I Administrasi Publik Angkatan 2019.

Dan juga kepada pihak-pihak lain yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu mohon saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Jayapura, 20 Februari 2023

Penulis

Refri Frits Dirk Mayor

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 dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Defenisi Variabel	45
F. Metode Penelitian	49
1. Jenis Penelitian.....	49
2. Lokasi Penelitian.....	50
3. Informan Penelitian	50
4. Teknik Pengumpulan Data	51
5. Teknik Analisis Data	52
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	55
A. Deskripsi Objek Penelitian	55
a. Sejarah dan Dasar Hukum Berdirinya SAMSAT di Indonesia	55
b. Kondisi Geografis	62
c. Kondisi Topografi	62

B. Visi dan Misi UPTD Samsat Timika	63
C. Tugas Pokok dan Fungsi.....	64
D. Struktur Organisasi UPTD Samsat Timika.....	67
E. Keadaan Pegawai.....	67
BAB III PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	70
A. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah.	70
1. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara	70
a. Kemampuan	71
b. Kualitas	74
c. Sarana dan Prasarana	77
d. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).....	80
e. Teknologi Informasi.....	83
2. Pelayanan Publik.....	86
B. Hambatan Atau Kendala-Kendala Dalam Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah	103
1. Kurangnya Sarana dan Prasarana.....	104
2. Kurangnya Jumlah Sumber Daya Manusia (Pegawai).....	105
BAB IV ANALISIS DATA	107
A. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah	107
1. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN)	107
a. Kemampuan.....	108
b. Kualitas	109
c. Sarana dan Prasarana.....	111
d. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).....	112
e. Teknologi Informasi.....	114

2. Pelayanan Publik.....	115
a. Bukti Lansung (<i>Tangibles</i>).....	115
b. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	116
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	116
d. Empati (<i>Empaty</i>).....	118
e. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	119
B. Hambatan Atau Kendala-Kendala Dalam Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Timika Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah	121
1. Kurangnya Sarana dan Prasarana.....	121
2. Kurangnya Jumlah Sumber Daya Manusia (Pegawai).....	121
BAB V PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	129
PEDOMAN WAWANCARA.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel II.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
Tabel II.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Peta Administrasi Kabupaten Mimika	62
Gambar II.2	Peta Topografi Kabupaten Mimika	63
Gambar II.3	Struktur Organisasi Samsat Timika.....	67
Gambar III.1	E-SAMSAT	84
Gambar III.2	Papan Informasi	85
Gambar III.3	Mesin Nomor Antrian Otomatis & Monitor Informasi.....	88
Gambar III.4	Kursi Panjang Pengunjung.....	89
Gambar III.5	E-SAMSAT Bank Papua	99
Gambar III.6	Kantor UPTD Samsat Timika	105