

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KELURAHAN WAI MOROCK
DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

**Di Ajukan Sebagai Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Penyelesaian Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen
Administrasi Perkantoran**



DI BUAT OLEH:

**NAMA : ALINA MURIB
NIM : 2019031074057**

**PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CEDRAWASIH
JAYAPURA TAHUN 2022/2023**

**LEMBAR PENGESAHAN
TELAH MEMPERTAHANKAN**

**HALAMAN PERSETUJUAN
PELAYANAN ADMINISTRASI**

**KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WAI MOROCK
DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA**

Nama Lengkap	: Alina Murib
Nim	: 2019031074057
Prongram Studi	: Manajemen Administrasi Perkantoran
Jejang Prongram	: Strata Satu
Bid Kosentrasi	: Manajemen Pelayanan Public
Jurusan	: Ilmu Administrasi
Fakultas	: Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Pada Tanggal,

DOSEN PEMBIMBING

Mengetahui,
Pembimbing I

Nama: Ibrahim k.kendi, Sos., MPA
Nip : 19770531 2008122002

Pembimbing II

Nama : Terianus L. Safkaur, S.Sos. Mpa
Nip : 19791128 200501 1 003

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Nama : Terianus L. Safkaur, S.Sos. MPA
Nip : 19791128 200501 1 003

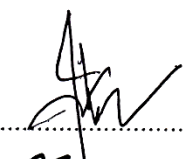
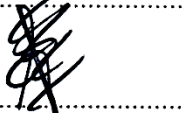
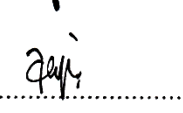
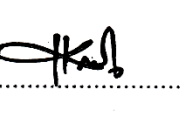
LEMBAR PENGESAHAN

Telah Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji Rancangan Skripsi hari senin
tanggal 10 bulan juli tahun 2023 ,

DENGAN JUDUL :

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIKELURAHAN
WAIMOROCK DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA
Tempat Ruang ,Ujian Prongram Studi Manajemen Administrasi Perkantoran
Fisip Uncen Dan Di Nyatakan Oleh Memenuhi Syarat Untuk Di Terima
Sebagai Percaratan Rancangan skripsi Untuk Memper Oleh Persejuan Ijin.

Tim Penguji :

Ibrahim .K.kendi ,s.sos.,MPA NIP. 197705312008122002	Ketua	
Terianus .L.Safkaur .S.Sos.MPA NIP .19791128205011003	Sekretaris	
Dr.Latif Karim.MM NIP.196809161993031001	Anggota	
Alienra D. Nanda Kadun, S.IP,MPA NIP .199209092022032012	Anggota	
Yudith N. Karetji,S.Sos.MPA NIP.9900003409	Anggota	



MENGETAHUI
DEKAN FISIP UNCEN
MARLINA FLASSY, S.SOS.M.HUM.,Ph.D
NIP. 1968031519960032001

ABSTRAK

Alina Murib 2019031074057, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan 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 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 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 rendah pencapaiannya yaitu Dimensi.

ABSTRACT

Alina murib 2019031074057, Quality of Public Services at the Kelurahan Sekumpul 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 Sekumpul Village Office, 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 (tangibility), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee) and Empathy (empathy). The results showed that the quality of public services at the Sekumpul Kelurahan this was indicated by the achievement of service quality dimensions such as the Responsiveness, 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 (tangibility) and Reliability (reliability) dimensions.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kajian pustaka.....	5
B. Konsep	6
C. Pelayanan publik.....	7
D. Kualitas pelayanan	8
E. Kerangka konsep	9
F. Kerangka pikir.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Jenis penelitian.....	12
B. Jenis/data.....	12
C. Fokus penelitian	12
D. Lokasi penelitian	13
E. Informan penelitian	13
IV PROFIL LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Singkat	23
4.2. Visi Dan Misi	23
4.3. Struktur Organisasi.....	24
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi	25
4, 5 Susunan Kepengurusan	26
46. Hotel Asrama	27
47. Sarana Dan Jasa.....	27
4, 8 Ketersetiaan Barang Jasa.....	28
4, 9 Kesekretariatan.....	29
BAB V.PENYANJIAN DATA	
5.1. Penyajian Data	35
5.1.1 Deskripsi hasil penelitian	35
5.2 .1 Hasil wawannra.....	46
5.3.1 Hasil pembahasan	47
BAB VI, PENUTUP	
6, 1. Wawancara.....	54
6, 2.Kesimpulan	54
62. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAK	