

**“PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KELURAHAN WAHNO DISTRIK ABEPURA
KOTA JAYAPURA”**

SKRIPSI

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



DI BUAT OLEH :

ELIA MAIKEL MANIAMBOI

NIM: 2020031074199

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN ADMINISTRASI
PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

**POPULATION GENERAL ADMINISTRATION SERVICES THE
WAHNO VILLAGE
OFFICE ABEPURA DISTRICT JAYAPURA CITY**

THESIS

**Submitted As A Course Requirement In Order To Complete The Final
Assignment
In The Administrative Management Study Program**



**MADE BY ;
ELIA MAIKEL MANIAMBOI
NIM: 2020031074199**

**OFFICE ADMINISTRATION MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF
SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

LEMBAR PERSETUJUAN

**“PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM KEPENDUDUKAN DI KANTOR
KELURAHAN WAHNO DISTRIK ABEPURA
KOTA JAYAPURA”**

Nama : Elia Maikel Maniamboi
Nim : 2020031074199
Prodi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang : Strata (S1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Jayapura, 09 September 2024

Dosen Pembimbing I



Dr. Latif Karim, MM

NIP. 196809161993031001

Dosen Pembimbing II



Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA

NIP. 197911282005011003

Ketua Program Studi

Manajemen Administrasi Perkantoran



Terianus L. Safkaur, S.Sos., MPA

NIP. 197911282005011003

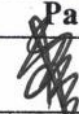
LEMBARAN PENGESAHAN

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji Rancangan Skripsi Penelitian Dengan
Judul

PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM KEPENDUDUKAN DIKANTOR KELURAHAN WAHNO DISTRIK ABEPURA KOTA JAYAPURA

Pada hari Kamis, 10 Oktober 2024 Jam 03.30 Wit Tempat ujian Ruang Dosen MAP Fisip Uncen
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Rancangan Skripsi
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana.

Nama : ELIA MAIKEL MANIAMBOI
Nim : 2020031074199
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S1)
Jurusan Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

No.	Dosen	Penguji	Paraf
1.	Dr. Latif Karim. MM NIP. 196809161993031001	Ketua	
2	Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA NIP. 19770531 200812 2 002	Sekretaris	
3	Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA NIP.19791128 200501 1 003	Anggota	
4.	Roland .E. Binur, S.Sos.MPA NIP. 19710413 200812 1 002	Anggota	
5.	Yudith N. A Karetji, S.Sos.MPA NIP.198111222024212001	Anggota	

Mengetahui
Dekan Fisip Uncen

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasihnya dan perlindungan sehingga penelitian bisa menyelesaikan penyusunan proposal usulan penelitian ini di susun dalam rangka untuk mengajukan judul **“PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN WHANO KECAMATAN ABEPURA KOTA KOTA JAYAPURA”** dalam menyusun proposal penelitian ini saya sebagai manusia biasa dengan segala kekurangan dan keterbatasan. Tetapi berkat dan pertolongan bantuan bimbingan dan petunjuk yang di peroleh pihak maka segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat dapat teratasi dan penelitian dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik. Dan memenuhi salah satu syarat untuk menyusun skripsi di. Program studi manajemen administrasi perkantoran. Terima kasih atas segala pertolongannya penulisan ini dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan segenap kemampuan yang di berikan dan juga keterbatasan serta kekurangan yang ada pada penulisan kritik dan saran yang membangun dapat di berikan kepada penulisan supaya dapat menjadikan proposal ini lebih baik lagi

Pada kesempatan ini penulisan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bpk Dr.Oskar O.Wambrauw,Se.M.Sc.Agr. Selaku Rektor Universitas Cenderawasih
2. Ibu Marlina Flassy,S.Sos.,M.HUM.,Phd.,Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih
3. Bpk. Terianus L. Safkaur, S.Sos MPA Selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Universitas Cenderawasih
4. Bapak Dr Latif Karim MM. selaku dosen pembimbing pertama dan bapak Ibrahim Kristofol Kendi, S.Sos., MPA.

5. Bapak Dan Ibu Dosen Beserta Staf Pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Yang Selalu Memberikan Bakal Pengetahuan Dan Pelayanan Akademis Kepada Penulis.
6. Ibu Dan Bapa Yang selalu mendukung dan mendoakan penulis agar tetap semangat dalam belajar.
7. Kepada teman akbar maulan yang selalu membantu penulisan dalam menyelesaikan
8. Kepada saudara sandrino mora yang selalu membantu memberikan masukan dan saling sport dalam menempu studi dirumah maupun kampus.

Jayapura, 09 September 2024

Penulis,

Elia Maikel Maniamboi

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“BANYAK RANCANGAN DI HATI MANUSIA ,TETAPI KEPUTUSAN TUHANLAH YANG TERLAKSANA”

AMZAL 19: 21

PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk keluarga dan teman-teman penulis sangat berterima kasih kepada :

1. Saya persembahkan Penulisa Skripsi ini kepada, kedua orang tua dan keluarga yang selalu menjadi pendoa buat saya, dan mendukung mensuposrt memberikan dorongan dan motivasi dalam dunia perkulihan ini hinga akhir ini TUHAN memberkati.
2. Teruntuk diri saya sendiri Elia Maniamboi bukan dengan kekuatan dan gagah saya tetap karena kasih dan penyertaan TUHAN skripsi ini kami dapat menyusung dengan baik terima kasih TUHAN untuk sejauh ini aku masih kuat
3. Terimakasih teruntuk Teman-teman WAKANDA yang sudah membantu memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini dengan baik terima kasih meluangkan waktu dan pikiran terimakasih TUHAN memberkati
4. Dan terkhusus buat MAULANA AKBAR yang sudah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini dengan meluangkan waktu dan pikiran terima kasih.

ABSTRAK

Kajian Penelitian Mengajukan Judul Skripsi Tentang “Manajemen Pelayanan Administrasi Umum kependudukan di Kelurahan Whano Distrik Abepura Kota Jayapura”. Pemberi pelayanan Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam proses pelayanan administrasi di kelurahan, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat karena pelayanan yang baik adalah memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. Adapun yang melatarbelakangi penulisan tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada hasil pengamatan dan juga wawancara dengan hasil temuan seperti adanya pegawai yang pungli, pegawai yang kurang ramah, masyarakat harus menunggu tanda tangan lurah yang lama dan kejadian ini pun bukan hanya terjadi sekali saja karena penulis menemukan hal-hal ini pun terjadi berulang kali dan belum adanya upaya yang dilakukan oleh pegawai kelurahan. Dengan demikian sebuah kajian dengan permasalahan sesuai judul yang akan dirumuskan yaitu Bagaimana Pelayanan Administrasi Umum di Kelurahan Whano Distrik Abepura Kota Jayapura. Untuk metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisis permasalahan yang ditemukan. Penelitian kualitatif didasarkan pada 2 pengolahan data, yaitu data primer data melalui wawancara langsung dengan para sumber dan data sekunder berupa dokumen file, perpustakaan maupun hasil observasi data ini sebagai pendukung dari data primer. Untuk hasil penelitiannya disimpulkan bahwa pelayanan administrasi umum yang dijalankan oleh kepala kelurahan beserta staf yang memiliki tugas pokok masing-masing guna melayani administrasi pada organisasi kelurahan. Dengan hasil analisis yang telah peneliti jabarkan pada bagian sebelumnya. Namun peneliti menemukan dari 4 indikator, prosedur pelayanan, sikap petugas, fasilitas pelayanan dan waktu pelayanan dengan hasil analisis menunjukkan bahwa satu indikator prosedur pelayanan berada pada tingkat yang kurang baik dari hasil analisa penulis. Hasil analisa penulis mengalami kendala meliputi 3 indikator *pertama*, sikap petugas yakni, dapat diupayakan dengan evaluasi pegawai setiap 2 bulan sekali agar sikap maupun pelayanan pada petugas tidak lagi mengutamakan unsur keluarga dan penampilan tidak lagi menggunakan sandal jepit saat proses pelayanan sedang berlangsung dengan begitu akan tumbuh sikap profesional pada pegawai; *kedua* fasilitas dapat diupayakan dengan melakukan permohonan fillig cabinet ke pemerintah kota dengan begitu sarana dan prasarana yang kurang seperti pada hasil analisa yakni kekurangan komputer dapat berjalan dengan baik; *ketiga* waktu pelayanan yang sering menghambat yaitu tanda tangan kepala kelurahan dan juga saling tampa tindaknya tugas sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat:

Kata kunci: pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan

ABSTRACT

The research study proposes a thesis title about "Management of General Administration Services in Whano Village, North Jayapura District, Jayapura City". Service providers Public services are an important indicator in the administrative service process in sub-districts, both at the central and regional levels. Government administration is said to be good if the public services provided are oriented towards the interests of the community because good service provides a sense of satisfaction to the community. As for the background of the writing, the interest in writing this thesis is based on the results of observations and interviews with findings such as the presence of employees who commit extortion, employees who are less friendly, the community having to wait for a long time for the village head's tag and these incidents do not just happen once. because the author found that these things happen repeatedly and no efforts have been made by village officials. This is a study of the problems according to the title that will be formulated, namely How General p Services are in Whano Village, North Jayapura District, Jayapura City. The research method uses qualitative research using a quantitative descriptive approach, namely describing and analyzing the problems identified. Qualitative research is based on 2 data processes, namely primary data through direct interviews with sources and secondary data in the form of file documents, libraries and the results of observation of this data as support for primary data. The results of the research concluded that general administration services are run by the head of the sub-district. along with staff who have their respective basic duties to serve administration on village organization. With the results of the analysis that the researchers described in the previous section. However, the researcher found that from 4 indicators, service procedures, officer attitudes, service facilities and service time, the results of the analysis showed that one indicator of service procedures was at a level that was not good compared to the results of the author's analysis. The results of the author's analysis are that there are problems including the first 3 indicators, namely the attitude of officers, namely, efforts can be made by evaluating employees every 2 months so that the attitude and service of officers no longer prioritizes family elements and the appearance of no longer wearing flip-flops when the service process is in progress will increase. professional attitude towards employees; Both facilities can be sought by submitting a filing request to the city government so that the facilities and infrastructure that are lacking are as shown in the analysis results, namely the lack of a computer that can run properly; The third service time that often gets in the way is the sub-district head's tagan and also the overlapping of the todo so that the service provider will serve in the hall if the community brings pinag or fried food. This can be done with transparency and honesty with the sub-district employees themselves.

Keywords: Services, Administration, General, Village

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Konsep Pelayanan Publik	6
2.3 Konsep Administrasi Kependudukan	8
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi	10
2.5 Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	10
2.6 Kerangka Konsep	15
2.7 Kerangka Teori.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Fokus Penelitian	17
3.4 Informan.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data	18

3.6 Teknik Analisis Data	19
BAB IV PROFIL LOKASI PENELITIAN	20
A. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	20
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	20
4.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Jabatan Kelurahan Wahno	22
4.3 Visi Dan Misi	25
4.4 Standar Operasional Pelajaran (SOP).....	26
4.5 JENIS-JENIS DAN BENTUK ADMINISTRASI PEMERINTAH KELURAHAN WAHNO	33
4.6 Bentuk Pelayanan Administrasi Umum	35
4.7 Pelayanan Administrasi Pada Bidang Pemerintahan	35
4.8 Bagan Alur Pelayanan	37
4.9 Sarana dan Prasarana Pelayanan	38
BAB V PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Hasil Penelitian	39
5.2 Hasil Pertanyaan Dan Wawancara	39
5.3 Sikap Petugas	41
5.4 Fasilitas Pelayanan	43
5.5 Waktu Pelayanan.....	44
5.6 Pembahasan:	46
5.7 Indikato Dengan Teori.....	47
BAB VI PENUTUP	48
6.1 Kesimpulan	48
6.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	51
PEDOMAN WAWANCARA	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Teori	16
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Wahno.....	21
Bagan 4.1 Alur Pelayanan.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Pegawai	24
Tabel 4.2 Syarat Pelayanan	28
Tabel 4.3 Jenis Dan Bentuk Administrasi Pemerintahan Kelurahan	33
Tabel 4.4 Bentuk pelayanan Administrasi Umum	35
Tabel 4.5 Pelayanan Administrasi Pada bidang Pemerintahan	35
Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana Prosedur Pelayanan	38