

**PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN WAENA DISTRIK HERAM
KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP) Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih*



Oleh :

EMA MANURUNG

2020031014015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor
Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

Identitas Penulis :

Nama : Ema Manurung

Nim : 2020031014015

Program Studi : Administrasi Publik

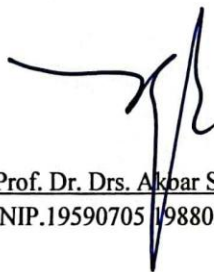
Jurusan : Ilmu Administrasi

Jenjang Program : Srata Satu (S1)

Disetujui

Pada Tanggal, 26 Juni 2024

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Drs. Akbar Silo, MS
NIP.19590705 198803 1 002

Dosen Pembimbing II



Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA
NIP. 198307 14200801 2 007

Mengetahui :

Ketua Program Studi Administrasi Publik
FISIP Universitas Cenderawasih


Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M. Si
NIP.19730427 200112 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

Indentitas Penulis :

Nama : Ema Manurung

Nim : 2020031014015

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Ilmu Administrasi

Jenjang Program : Srata Satu (S1)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Ujian Skripsi Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Cenderawasih pada :

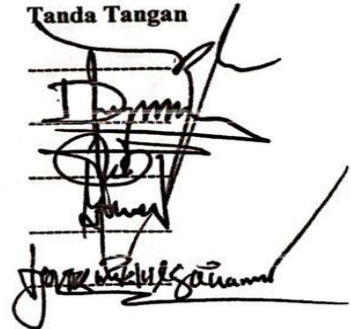
Hari/Tanggal : Jumat, 28 Juni 2024

Jam : 09.00- Selesai

Tempat : Ruang Dosen Prodi Administrasi Publik

No	Nama Dosen	Jabatan
1	Prof. Dr. Drs. Akbar Silo, MS NIP. 19590705 198803 1 002	Ketua
2	Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA NIP. 198307 14200801 2 007	Sekretaris
3	Hiskia C. M Sapioper S. Sos, M. SI NIP. 19670821 199610 1 001	Anggota
4	Septinus Saa, S.Sos., M.Si NIP. 19680924 199610 1 001	Anggota
5	Aldrin Weston Gainau, S. Sos., MPA NIP. 197907 200801 1 019	Anggota

Tanda Tangan



Mengetahui :

Dekan FISIP Universitas Cenderawasih



Handwritten signature of the Dean
Marlina Flasy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 19630315 199603 2 001

iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri. Skripsi ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan di kemudian hari terdapat penyimpangan dan pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi *akademik* berupa penghentian studi dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jayapura, 28 Juni 2024

Yang Membuat
Pernyataan



Ema Manurung
2020031014015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : “Jaga menjaga musuh lebih jaga menjaga dongan”.

(Bapa)

“Diriku adalah yang paling berharga,walau aku punya banyak kekurangan, diriku tetap indah”

(Kim Seokjin)

“Hidup itu keras, dan segala sesuatunya tidak selalu berjalan dengan baik, tetapi kita harus berani dan melanjutkan hidup kita”

(Suga)

Lupakan Segala Yang Menyakitimu, Tetapi Jangan Pernah Lupakan Mereka Yang Mengajarimu Sesuatu”

(BTS – Kim Taehyung)

Persembahan

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Kepada kedua orang tuaku terkasih bapak (Pahotan Manurung) Dan Mama (Risma Sirait) yang selalu memberikan motivasi,doa ,biaya dalam mengerjakan skripsi ini
3. Saudara-saudara terkasih, Adikku Oji Tolop Manurung, Serina Manurung, Ramdani Manurung selalu menyemangatiku dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kakakku lia,ken dan sekeluarga terimakasih selalu menasehatiku dan selalu mendukungku dalam segala hal.

ABSTRAK

Ema manurung, 2024. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

Dosen Pembimbing I . Prof. Dr. Drs. Akbar Silo, MS,

Dosen Pembimbing II. Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA

Penelitian ini bertujuan adalah 1) untuk Agar mengetahui pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura dan 2) Agar mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura. Dengan focus penelitian ini adalah permasalahan yang hendak diteliti dan di analisis yaitu terkait pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura dilihat dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu Keterampilan, perencanaan karir, pelatihan, berwujud kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan hasil temuan di lapangan dan wawancara yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengetahui pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura sudah cukup baik di buktikan dengan hasil wawancara dan observasi bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik sudah bagus sedangkan faktor utama yang menghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah 1) kurang pemahaman pegawai dalam menggunakan komputer. 2) Kurangnya disiplin pegawai kelurahan terhadap waktu/jam kerja kantor Sehingga hal ini berdampak pada pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

Kata Kunci : perkembangan kapasitas, sumber daya manusia, kualitas pelayanan publik , Faktor Penghambat

ABSTRACT

Ema Manurung, 2024. Human Resource Capacity Development in Improving the Quality of Public Services at the Waena Subdistrict Office, Heram District, Jayapura City

Supervisor I. Prof. Dr. Drs. Akbar Silo, MS,

Supervisor II. Dorteia Renyaan, S. Sos., MPA

The aims of this research are 1) to find out the development of human resource capacity in improving the quality of public services at the Waena Village Office, Heram District, Jayapura City and 2) to find out what factors hinder the development of human resource capacity at the Waena Village Office, Heram District, Jayapura City. The focus of this research is the problem to be researched and analyzed, namely related to the development of human resource capacity and the quality of public services at the Waena Subdistrict Office, Heram District, Jayapura City, seen from the development of human resource capacity in improving the quality of public services, namely Skills, planning career, training, tangible reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research uses a qualitative descriptive research method by describing the results of findings in the field and interviews conducted. The results of the research show that understanding the development of human resource capacity in improving the quality of public services at the Waena Subdistrict Office, Heram District, Jayapura City is quite good and the main factors that hinder the development of human resource capacity in improving the quality of public services are 1) lack of employee understanding in using computers. .2) Lack of discipline among sub-district employees regarding office working hours/times. So this has an impact on developing human resource capacity in improving the quality of public services at the Waena Sub-District Office, Heram District, Jayapura City.

Keywords: capacity development, human resources, quality of public services, inhibiting factors

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nyam penulis dapat menyelesaikan proposal Skripsi ini dengan judul, **“Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura”**. skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unibversitas Cenderawasih agar dapat mencapai gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) bagi mahasiswa S-1 Program Studi Administrasi Publik. tersusunnya Skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis hingga Proposal skripsi ini selesai disusun. Ucapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrauw, SE, M,Sc.Agr, selaku Rektor Universitas cenderawasih.yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kuliah di Universitas Cenderawasih
2. Marina Flassy, S.Sos, M.Hum. Ph.D, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Henderina Morin, SE, MPA selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jackson Yumame, S,IP, MPA (p) selaku sektretaris jurusan ilmu administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

5. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M.Si, selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Prof. Dr. Drs. Akbar Silo, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan Proposal Skripsi.
7. Dorteia Renyaan, S.Sos., MPA selaku sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan Proposal Skripsi.
8. Septinus Saa, S.Sos., M.Si selaku Dosen wali di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Terimakasih kepada seluruh pegawai Kantor Kelurahan Waena dan warga yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk meneliti dan wawancara yang sangat berarti bagi peneliti secara pribadi selain untuk memenuhi tugas akhir Kuliah .
10. Terimakasih untuk sahabatku Helma yang sebagai teman curhatku, membantu saya disaat saya kesusahan kerjakan skripsi ini dan selalu antar cemput saya pergi kekampus
11. Temakasi untuk sahabatku Ana, meylan, Lena ,Cimoi, keysa, Sasa menyemangati selalu menjadi teman yang setia dan mendukungku. berkat dukungan dan doa saya bisa menyelesaikan skripsi ini
12. Terimakasih untuk BTS. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook sebagai idolaku yang selalu memberikan hiburan dan menjadi moodbooster di saat peneliti lelah, serta menjadi inspirasi saat peneliti

13. Terimakasih untuk Kak Lita elalu menyemangati selalu menjadi teman yang setia dan selalu mendorong saya agar percaya kalau saya bisa sukses. berkat dukungan dan doa saya bisa menyelesaikan skripsi ini
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini;

Penulis menyadari berbagai kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat berarti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak

Jayapura, 28 Juni 2024

Ema Manurung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KESLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	11
1.3.Tujuan Penelitian	11
1.4.Kegunaan/Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1.Penelitian Terdahulu	13
2.2.Landasan Teori.....	19
2.2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia	19

2.2.2 Pelayanan public	26
2.3.Kerangka pikir Penelitian.....	33
BAB III METODE PENEITIAN.....	35
3.1.Jenis Penelitian.....	35
3.2.Lokasi Penelitian.....	35
3.3.Fokus Penelitian	36
3.4.Fenomena Pengamatan.....	36
3.5.Subyek Penelitian.....	37
3.6.Pemilihan Informan.....	38
3.7.Sumber Data dan Teknik pengumpulan Data	38
3.7.1 Sumber Data	38
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8.Teknik Anlisis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	42
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2.Penyajian Data	56
4.2. Analisis Data	86
BAB V PENUTUP.....	99
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran.....	102
3.9.DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Table 1.1. Jumlah Pegawai di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura....	2
Tabel 2.1.Persamaan, Perbedaan dan Konsep Utama Penelitian Terdahulu....	17
Table 3.1.Pemilihan Informan Penelitian	3
Tabel. 4.1.Mata pencarian Penduduk Kelurahan Wena	52
Tabel 4.2. Sarana Ibadah kelurahan Waena	53
Tabel 4.3. Prasaran Pendidikan kelurahan Waena	54
Tabel 4.4 Prasarana Kesehatan kelurahan Waena	55
Tabel 4.5. Prasarana Umum kelurahan Waena	55
Tabel 4.6.Komposisi Pegawai kelurahan berdasarkan pendidikan dan kepangkatan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4.1.Peta Kelurahan Waena	42
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Waena	51

DAFTAR LAMPILARAN

1.	Pedoman Wawancara	106
2.	Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	108
3.	MoA Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih	110
4.	Permohonan Ijin Penelitian	111
5.	Foto-foto Dokumentasi Penelitian	112