

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PERTANIAN TANAMAN PANGAN KABUPATEN NABIRE**

**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 :**  
**LEONAR RUMATRAI**  
**2020031014216**

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

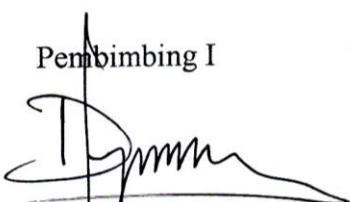
## LEMBAR PERSETUJUAN

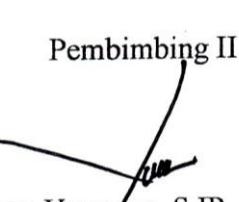
### SKRIPSI

1. Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kanupaten Nabire".
  2. Identitas Penulis :
    - a. Nama : Leonar Rumatrai
    - b. N I M : 2020031014216
    - c. Program Studi : Administrasi Publik
    - d. Jurusan : Ilmu Administrasi
    - e. Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
- 

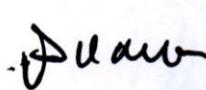
Disetujui

Pada Tanggal .... , Oktober 2024

Pembimbing I  
  
Dorthea Renyana, S.Sos., MPA  
NIP. 198307142008012007

Pembimbing II  
  
Jackson Yumane, S.IP., MPA(p)  
NIP. 198506062013031010

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

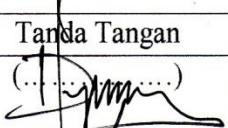
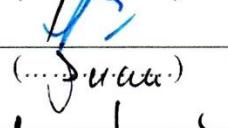
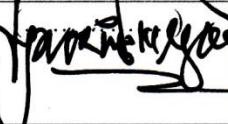
  
Dr. Abner Herry Bajari, S. Sos., M. Si.  
NIP 197304232001121001

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Nabire"
  2. Identitas Penulis :
    - a. Nama : Leonar Rumatrai
    - b. N I M : 2020031014216
    - c. Program Studi : Administrasi Publik
    - d. Jurusan : Ilmu Administrasi
    - e. Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
- 

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, 11 Oktober 2024  
Jam : 09.00 WIT-selesai  
Tempat : Ruang Dosen Prodi Administrasi Publik  
Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA NIP. 198307142008012007	Pembimbing I	
2	Jackson Yumame, S.I.P.,MPA(p) NIP. 198506062013031010	Pembimbing II	
3	Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si NIP. 196106181989022001	Penguji	
4	Dr. Abner Herry Bajari, S. Sos., M. Si. NIP 197304232001121001	Penguji	
5	Aldrin Watson Gainau, S.Sos.,MPA NIP. 197902072008011019	Penguji	

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
  
  
Marlina Flassy, S.Sos.M.Hum., Ph.D  
NIP 196803151996032001

## **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 sesuangguhnya 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, 11 Oktober 2024

Yang Membuat  
Pernyataan



Leonar Rumatrai  
NIM. 2020031014216

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :** *Pada mulanya Allah menciptakan langit dan bumi.  
(kejadian 1:1)*

*“Bos itu memerintah, tetapi Pemimpin mengajak”  
Semua orang menggunakannya tetapi tidak semua orang tahu caranya bekerja.  
(Otak)*

### **Persembahan :**

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat kekuatan dan kesehatan serta pengetahuan yang di berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tuaku terkasih, Ayah Drs. A Rumatrai dan Ibu Y. B Paisei, S.Th, yang telah menghadirkan penulis ke dunia.
3. Saudara-saudara terkasih, kakak, Y. H Rumatrai S.Pd, M. M. B Rumatrai, S.Pd, M. V Rumatrai S.Bio K, Y. P Rumatrai, S.Si dan adik Y Rumatrai.
4. Alamamaterku tercinta ”Kampus Orange” Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

## ABSTRAK

Leonar Rumatrai, Nim: 202031014216, 2024, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Nabire.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Dinas Pertanian Kabupaten Nabire. Dalam konteks pemerintahan yang baik, pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan pembangunan pertanian dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pertanian Kabupaten Nabire dapat dikategorikan baik, dengan indikator kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap layanan informasi dan bimbingan teknis. Namun, masih terdapat tantangan, seperti kurangnya sosialisasi program kepada petani, keterbatasan akses terhadap informasi, dan infrastruktur yang perlu diperbaiki. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup perlunya peningkatan sosialisasi dan komunikasi dengan petani, pengembangan sistem informasi yang lebih efektif, serta peningkatan pelatihan bagi pegawai. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan Dinas Pertanian Kabupaten Nabire dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berkontribusi pada peningkatan produktivitas pertanian di daerah tersebut.

**Kata Kunci.** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

*Leonar Rumatrai, ID: 202031014216, 2024, Analysis of the Quality of Community Services at the Nabire Regency Food Crop Agriculture Service.*

*This research aims to analyze the quality of public services and analyze the obstacles at the Nabire Regency Agriculture Service. In the context of good governance, quality public services are an important factor in achieving agricultural development goals and meeting community needs. The method used is a qualitative approach with data collection through in-depth interviews, field observations and analysis of related documents. The research results show that the quality of public services at the Nabire Regency Agriculture Service can be categorized as good, with indicators of high public satisfaction with information services and technical guidance. However, there are still challenges, such as a lack of program outreach to farmers, limited access to information, and infrastructure that needs to be improved. Recommendations from this research include the need to increase outreach and communication with farmers, develop more effective information systems, and increase training for employees. With these steps, it is hoped that the Nabire Regency Agriculture Service can provide better public services and contribute to increasing agricultural productivity in the area.*

**Keywords.** *Quality of Service, Public Service.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan seizin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Nabire".

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dari serangkaian langkah dalam menulis tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar akademik sebagai Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrauw, SE.,M.Sc.,Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa.
2. Marlina Flassy, S.Sos.,M.Hum.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Kampus Fisip Uncen.
3. Sumardi A, S.IP., M.Si, selaku Kepala Dinas Pertanian Kabupaten Nabire, yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan bantuannya dalam pengumpulan data.

4. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik atas bantuan dan kebijakan bagi penulis selama proses perkuliahan hingga pada tahap penulisan proposal skripsi.
5. Dorthea Renny, S.Sos., MPA dan Jackson Yumame,S.IP., MPA(p), selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
7. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2020, kelas regular dan ekstensi.
8. Seluruh pihak yang tidak tersebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Atas segala kontribusi yang diberikan semoga Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang memberkati dan membalas semua budi baik anda semua sesuai dengan amal ibadah yang diberikan dalam membantu penulis.

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Peneltian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2.2 Pengertian Publik.....	14
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17
2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik .....	18
2.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	20
2.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.8 Pengertian Tenaman Pangan .....	22
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian.....	24
2.4 Definisi Variabel Penelitian.....	25
2.4.1 Definisi Konsep.....	25
2.4.2 Definisi Operasional .....	25

BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian.....	28
3.4 Pemilihan Informan Penelitian .....	28
3.5 Jenis dan Sumber data .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....	33
4.1 Gambaran Umum.....	33
4.1.1 Letak Geografis.....	33
4.1.2 Visi dan Misi.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi .....	34
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Kualitas .....	38
4.2.1.1 Indikator Tangible .....	38
4.2.1.2 Indikator Reliability .....	41
4.2.1.3 Indikator Responsiveness.....	42
4.2.1.4 Indikator Assurance.....	44
4.2.1.5 Indikator Emphaty.....	46
4.2.2 Penghambat.....	47
4.3 Analisis Data Penelitian.....	49
4.3.1 Kualitas .....	49
4.3.1.1 Indikator Tangible .....	49
4.3.1.2 Indikator Reliability .....	50
4.3.1.3 Indikator Responsiveness.....	51
4.3.1.4 Indikator Assurance.....	52
4.3.1.5 Indikator Emphaty.....	53
4.3.2 Penghambat.....	54

BAB V PENUTUP .....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

### **HALAMAN**

Gambar 2. 1 tabel.....	8
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Pertanian.....	33
Gambar 4. 2 Struktur Kantor .....	36