

**“UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR MALL  
PELAYANAN PUBLIK KOTA JAYAPURA”**

## **S K R I P S I**

**Diajukan sebagai syarat mata kuliah dalam rangka menyelesaikan tugas  
akhir pada program studi Manajemen Administrasi Perkantoran**



**Dibuat Oleh :**

**FLORENTINA LORENZA RANYABAR  
NIM : 2020031074006**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS CENDERAWASIH**

**JAYAPURA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**“UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR MALL  
PELAYANAN PUBLIK KOTA JAYAPURA”**

Nama : Florentina Lorensa Ranyabar  
Nim : 2020031074006  
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran  
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 27 Sept 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Latif Karim.MM

NIP. 196809161993031001

Dosen Pembimbing II

Ibrahim K. Kendi,S.Sos.,MPA

NIP.197705312008122002

Ketua Program Studi



Terianus L. Safkaur. S.Sos.,M.PA

NIP. 197911282005011003

## LEMBARAN PENGESAHAN

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji Rancangan Skripsi Penelitian Dengan

Judul

### “UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR MALL PELAYANAN PUBLIK”

Pada hari Kamis, 10 Oktober 2024 Jam 01.07 Wit Tempat ujian Ruang Dosen MAP Fisip Uncen  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima Sebagai Rancangan Skripsi Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana.

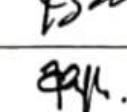
Nama : FLORENTINA LORENZA RANYABAR

Nim : 2020031074006

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	Henderina Morin,SE.,MPA NIP. 19750506 200604 2 002	Anggota	
4.	Terianus.L.Safkaur.S.Sos.MPA NIP.19791128 200501 1 003	Anggota	
5.	Alienra D. Nanda Kadun, S.IP, MPA NIP. 199209092022032012	Anggota	



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

*In the Name of Jesus Crist*

*“Di rendahkan dimata manusia, di tinggikan dimata Tuhan, Prove them Wrong”*

“Orang Tuamu bukan sarjana nak. Tapi kamu harus buktikan bahwa kamu bisa menjadi seorang sarjana”

**(Mama Meri)**

“Kiranya Engkau memberkati aku berlimpah-limpah dan memperluas daerahku, dan kiranya tangan-Mu menyertai aku, dan melindungi aku dari pada malapetaka, sehingga kesakitan tidak menimpa aku!”

**(1 Tawarikh 4:10)**

Sebab Tuhan, Dia sendiri akan berjalan didepanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati”

**(Ulangan 31:8)**

“Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang”

**(Amsal 23:1)**

Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”

**(Ayub 42:2)**

### **Persembahan :**

Ku-naikan puji dan syukur buat pertolongan Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria oleh karena kasih dan atas anugerah-nya saya dimampukan melalui segala tahap dan perjuangan mencapai garis akhir bangku kuliah dengan menyelesaikan skripsi. Karya tulis ini saya persembahkan kepada setiap orang yang saya kasih dan sayangi :

1. ***My Beloved Parents***, Bapa Odo Ranyabar & Mama Meri Tulak. Bapa sebagai super hero dalam kehidupannya rensa, terimakasih sudah selalu menjadi untuk mendukung, memberi semangat memastikan rensa tidak merasa kekurangan, bahagia dan baik-baik saja. Untuk pintu surgaku, Mama terimakasih telah mengorbankan dan tulus kasih mengusahakan kebahagiaan rensa dan memotivasi untuk terus bangkit dan mengejar mimpi. Rensa mempersembahkan karya kecil yang rensa buat untuk mama dan bapa, sebagai tanda bukti, tanggung jawab, kehormatan dan rasa terimakasih yang

sebesar-besarnya untuk setiap sayang, cinta, doa dan dukungan untuk renса, yang tidak dapat renса balas dalam bentuk apapun. Terimakasih sudah mengizinkan renса merantau dan berpetualang untuk menggapai cita-cita. Orang tuanya renса tidak sempat merasakan pendidikan di bangku kuliah, tetapi selalu mampu mendidik, memotivasi dan memberi dukungan hingga renса bisa mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. “*Terimakasih Bapa Dan Mama sudah mengizinkan Rensa untuk Membuktikan Kepada Dunia Bawa Anak Petani Bisa Menjadi Sarjana*”.

Dan renса berharap ini bukan akhir tapi awal perjalanan nya renса, semoga bapa dan mama bisa hidup lebih lama lagi dalam keadaan dan sehat dan kuat agar bisa membahagiakan dan membanggakan bapa dan mama <3.

2. ***My Beloved Sister***, Agustina Angella Ranyabar. Kamu Adalah motivasi saya untuk berjuang, untuk terus mengejar mimpi dan cita-cita agar dapat membuat kamu bangga memiliki kakak seperti saya. Terimakasih sudah hadir dalam kehidupan saya untuk memberi semangat dengan segala bentuk cinta dan kasih sayang kepada kakak mu ini. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat dan kuat. Iloveyou!
3. ***My Big Family***, Dengan tulus dan penuh rasa syukur renса ingin mengucapkan terimakasih kepada kalian semua yang senantiasa memberi perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada hentinya.
4. ***My Besties***, Chinta, Gloria, Merchy Dan Tarisa. Di Antara Teman Dan Sahabat yang ku punya, kalian berempat yang memberi kesan kehidupan berharga dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini dan menjadi tempat untuk melarikan diri saat senang maupun susah. Terima kasih sudah berjuang dan saling mendukung satu sama lain. Terima kasih untuk kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Tetap semangat untuk menyelesaikan hingga tahap akhir. I support you.
5. ***My Best Friend***, Trisyah Y Marey. Terimakasih sudah menjadi saudara yang tak sedarah yang sangat luar biasa dari kampung halaman sampai di tanah rantau dan menjadi patner saling menyemangati dan mendokan untuk menyelesaikan skripsi. akhir November 2024 menjadi pencapaian garis finish di bangku kuliah. kita berhasil!!!
6. ***My Self***. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri sendiri dari tekanan luar, Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihadapi permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati ini, ini baru awal dari permulaan hidup. Tetap semangat kamu pasti bisa.

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis panjatkan atas berkat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul “Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura” Skripsi ini penulis tulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi Mata Kuliah wajib yang ada di dalam Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran. Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang sangat berharga ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Oscar Oswald O. Wambrauw, S.E, M.Sc.Agr selaku Rektor Universitas Cenderawasih Papua.
2. Bapak Terianus L. Safkaur, S.Sos, MPA selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Universitas Cenderawasih.
3. Bapak Dr. Latif Karim.MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ibrahim K.Kendi,S.Sos.,MPA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan selama penulis menempuh studi di FISIP Universitas Cenderawasih.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.
5. Kepala Bagian dan beserta staff di kantor Mall Pelayanan Publik yang telah menerima dan membimbing kami dalam memberikan tempat penelitian skripsi.
6. Kedua Orang Tua penulis yaitu Bapak Odo Ranyabar dan Ibu Meri Tulak, untuk beliau berdualah Skripsi ini penulis persembahkan Terimakasih atas segala kasih sayang dan dukungan telah diberikan dalam membekali dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita serta kesuksesan dan segala bentuk hal baik kedepannya akan penulis dapatkan karena dan kalian berdua.

7. Teman-teman seperjuangan APK Angkatan 2020, penulis mengucapkan rasa bentuk Terimakasih karena sudah berjuang bersama-sama, saling membantu, saling mendorong, dan men-suport penulis agar bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan cepat.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari penyusunan Skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan Ilmu Pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

Oleh karenanya atas segala kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima sebuah kritikan yang membangun. Dan terakhir, harapan dari sang penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang sedang membacanya.

Jayapura, 27 Sept 2024

Penulis,

Florentina Lorensa Ranyabar

## ABSTRAK

**Florentina Lorensa Ranyabar.** 2024. “ Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura ”Skripsi. Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Studi Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih. Dosen Pembimbing I: Dr. Latif Karim,MM & Dosen Pembimbing II: Ibrahim Kristofol Kendi, S.Sos.,MPA.

---

Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah salah satu nya yaitu dengan hadirnya Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura. Sedikitnya masyarakat yang datang di kantor MPP timbulnya indikasi lainnya yaitu masalah tempat/lokasi kantor, minimnya pegawai yang bekerja disana dan masih banyak instansi lain yang belum bergabung kedalam kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura. masalah lain yang terjadi di kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura yaitu kurangnya fasilitas yang belum memadai dalam mendukung proses pelayanan para pegawai kepada masyarakat menimbulkan kurangnya kenyamanan antara masyarakat dan pegawai. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci pada penelitian yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan pendukung terdiri dari Kepala MPP dan pegawai di MPP. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data diolah dan disederhanakan agar mudah dianalisa. Analisa data dilakukan dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan kecepatan proses pelayanan yang sangat baik dari pegawai kepada masyarakat di kantor Mall Pelayanan Publik, kemudahan dalam proses pelayan, pentingnya sistem/perangkat lunak dalam memudahkan pekerjaan pegawai, tingkat kenyamanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, tetapi fasilitas yang kurang memadai yang bikin kurangnya tingkat kenyamanan pegawai, serta respon yang baik dari pegawai dan masyarakat terhadap kinerja satpam yang menjaga keamanan pelayanan di kantor MPP.

***Kata kunci : Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik***

## ABSTRACT

**Florentina Lorensa Ranyabar.** 2024. "Efforts to Improve Services at Jayapura City Public Service Mall Offices" Thesis. Office Administration Management Study Program, Bachelor Degree (S-1) Study Program, Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Cenderawasih University. Supervisor I: Dr. Latif Karim, MM & Supervisor II: Ibrahim Kristofol Kendi, S.Sos., MPA.

---

One of the public services provided by the government is the presence of the Jayapura City Public Services Mall. The small number of people who come to the MPP office is another indication that there are problems with the place/location of the office, the lack of employees working there and there are still many other agencies that have not yet joined the Jayapura City Public Services Mall office. Another problem that occurs at the Jayapura City Public Service Mall office is the lack of adequate facilities to support the service process of employees to the community, causing a lack of comfort between the community and employees. The aim of this research is to find out how to improve services at the Jayapura City Public Service Mall Office.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. The key informants in the research are the community as service users. Supporting informants consisted of the Head of MPP and employees at MPP. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Then the data is processed and simplified so that it is easy to analyze. Data analysis was carried out using data reduction, data presentation and drawing conclusions

The results of the research show that the speed of the service process is very good from employees to the public at the Public Service Mall office, the ease of the service process, the importance of systems/software in making employees' work easier, the good level of comfort from employees to the public, but inadequate facilities which make the lack of comfort level of employees, as well as a good response from employees and the public regarding the performance of security guards who maintain service security at the MPP office.

**Keywords:** *Public Services, Public Service Mall*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1    Pelayanan Publik .....	7
2.1.1  Pelayanan .....	7
2.1.2  Publik .....	8
2.1.3  Pelayanan Publik .....	8
2.1.4  Asas Pelayanan Publik .....	9
2.1.5  Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	11
2.1.6  Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2    Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 89 Tahun 2021 .....	13
2.3    Mall Pelayanan Publik .....	15
2.4    Upaya Meningkatkan Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik .....	16
2.5    Kerangka Teori .....	17

2.6	Kerangka Pikir.....	18
<b>BAB III.....</b>		<b>19</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>19</b>
3.1	Jenis Penelitian/Data .....	19
3.2	Lokasi Penelitian .....	19
3.3	Fokus Penelitian .....	20
3.4	Informan Penelitian.....	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	23
3.7	Teknik Analisis Data.....	24
<b>BAB IV .....</b>		<b>27</b>
<b>LOKASI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Profil kantor MPP kota Jayapura .....	27
4.2	Struktur Organisasi.....	29
4.3	Visi dan Misi DPMPTSP .....	30
4.4	Profil Pegawai .....	32
4.5	Alur Kerja .....	33
4.6	Model Pelayanan .....	33
4.7	Prosedur Kerja .....	34
4.8	Profil Perlengkapan Kantor .....	36
<b>BAB V.....</b>		<b>38</b>
<b>PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
5.1	Penyajian Data.....	38
5.1.1	Upaya Meningkatkan Pelayanan pada kantor MPP Kota Jayapura	38
5.2	Pembahasan .....	53
5.2.1	Upaya Meningkatkan Pelayanan pada kantor MPP Kota Jayapura	53
<b>BAB VI.....</b>		<b>62</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>62</b>
6.1	Kesimpulan.....	62
6.2	Saran.....	64
<b>PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI.....</b>		
<b>PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI.....</b>		

**INFORMAN WAWANCARA .....**

**SURAT IJIN PENELITIAN .....**

**DOKUMENTASI WAWANCARA.....**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.4 Profil Pegawai .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.6 Model Pelayanan .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.7 Prosedur Kerja .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.7.2 Dokumen Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.8 Profil Perlengkapan Kantor MPP .....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.5 Kerangka Pikir .....</b>	<b>18</b>
<b>Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP.....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 4.6.1 Model Pelayanan .....</b>	<b>33</b>