

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DISTRIK MUARA TAMI KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

CARLES V. WANIMBO
NIM : 2019031014060

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura

Identitas Penulis :
Nama : Carles V. Wanimbo
NIM : 2019031014060
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Disetujui

Pada Tanggal, 22 Februari 2024

Pembimbing I



Dr. Hiskia CM. Sapioper, S.Sos., M.Si.
NIP : 19670821 199610 1 001

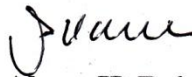
Pembimbing II



Jackson Yumame, S.IP., MPA (P)
NIP : 198506062019031010

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Administrasi Publik
FISIP Universitas Cenderawasih**



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

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Mempertahankan Skripsi di Hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

Judul Skripsi : **“KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK
MUARA TAMI KOTA JAYAPURA”**





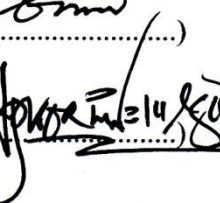
Identitas Penulis :

Nama : **CARLES V. WANIMBO**
Nim : 2019031014060
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)

Tanggal Pengesahan.

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Februari 2024
Jam : 09.00 WIT - Selesai
Tempat : Ruang Dosen Program Studi Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Hiskia CM. Sapioper, S.Sos., M.Si. NIP : 19670821 199610 1 001	Pembimbing I	(..... )
2.	Jackson Yumame, S.IP., MPA (P) NIP : 198506062019031010	Pembimbing II	(..... )
3.	Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si. NIP : 19610618 198902 2 001	Penguji I	(..... )
4.	Drs. Jan Piet Hein Morin, M.Si NIP. 1960131 198703 1 002	Penguji II	(..... )
5.	Aldrin W. A. Gainau, S.Sos., MPA NIP : 19790203 200801 1 019	Penguji III	(..... )

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih



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

LEMBARAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **CARLES V. WANIMBO**
NIM : **2019031014060**
Prodi : **Administrasi Publik**
Jenjang Studi : **Strata Satu (S-1)**
Judul Skripsi : **“Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura “**

Dengan ini, saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni hasil dari pemikiran, rumusan, dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana Ilmu Administrasi, baik di Universitas Cenderawasih maupun diperguruan tinggi lainnya. Jika terdapat kesamaan judul di perguruan tinggi lainnya, penulis dapat menjamin bahwa isi skripsinya tidak seutuhnya sama.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat dari orang lain, baik yang menulis maupun yang mempublikasikan, kecuali dalam penulisan skripsi ini karya atau pendapat orang lain ditulis dengan mencantumkan nama pengarang dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan yang penulis buat sesuai dengan keadaan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak sesuai, maka penulis bersedia menerima konsekuensi yang diberikan dari Akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jayapura, 22 Februari 2024
Yang Menyatakan,

CARLES V. WANIMBO
NIM : 2019031014060



ABSTRAK

Kinerja Pelayanan Publik dalam hal ini adalah Kinerja Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dan tingkat keberhasilan Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Wahyudi Kumorotomo (dalam Dwiyanto, 2008:52-53) antara lain: Efisiensi, Efektivitas, Keadilan dan Daya Tanggap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk : 1). mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura, dan 2). mendeskripsikan dan menganalisis kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang tidak melakukan perhitungan dan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura, meliputi : a. Indikator Efisiensi Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura, secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada kekurangan, b. Indikator Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Kepala Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura telah berjalan secara efektif, dan segenap pegawai yang ada selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan kepentingan masyarakat, c. Indikator Keadilan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura secara umum sudah melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan kepada masyarakat secara adil dan tidak melihat asal usul status masyarakat yang dilayani, d. Indikator Daya Tanggap Kinerja Pelayanan Publik Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura sudah berjalan dengan baik, baik yang terkait dengan permasalahan-permasalahan rutinitas kantor, maupun permasalahan sosial kemasyarakatan yang lain selalu ditanggapi oleh Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura dengan baik. 2). Kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura adalah melemahnya motivasi pegawai akibat dari padatnya rutinitas pekerjaan, dorongan yang sangat kuat dari diri pemimpin itu sendiri atau terlalu serius yang berakibat lemahnya dukungan dari aparat terhadap kepemimpinannya, kurangnya Pendidikan dan pelatihan para pegawai untuk menunjang pekerjaannya, fasilitas sarana dan prasarana kantor dan kurangnya dana operasional, sehingga program yang direncanakan tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Organisasi Publik

ABSTRACT

Public Service Performance in this case is the Performance of the Muara Tami District Office, Jayapura City and the level of success of the Muara Tami District Office, Jayapura City in providing services to the community. The indicators used in this research are the opinions of Wahyudi Kumorotomo (in Dwiyanto, 2008: 52-53) including: Efficiency, Effectiveness, Fairness and Responsiveness. The aim of this research is to: 1). describe and analyze Public Service Performance at the Muara Tami District Office, Jayapura City, and 2). describe and analyze the obstacles in Public Service Performance at the Muara Tami District Office, Jayapura City. This research uses a qualitative approach, namely research that does not carry out calculations and research procedures that produce descriptive data in the form of written and spoken words from people and observed behavior. The research results show that: 1). Public Service Performance at the Muara Tami District Office, Jayapura City, includes: a. Indicators of Public Service Performance Efficiency at the Muara Tami District Office, Jayapura City, in general it is running well, although there are still shortcomings, b. Indicators of Public Service Performance Effectiveness for the Head of the Muara Tami District Office, Jayapura City have been running effectively, and all existing employees are always trying to improve services to the community by prioritizing the interests of the community, c. Indicators of Fairness in Public Service Performance of the Muara Tami District Office, Jayapura City, in general, has implemented the principles of service to the community fairly and does not look at the origin of the status of the community served, d. Indicators of Public Service Performance Responsiveness at the Muara Tami District Office, Jayapura City, have been running well, both related to office routine problems and other social problems that the Muara Tami District Office, Jayapura City, has always responded to well. 2). Obstacles in Public Service Performance at the Muara Tami District Office, Jayapura City are the weakening of employee motivation as a result of busy work routines, very strong encouragement from the leader himself or being too serious which results in weak support from the authorities for his leadership, lack of education and training of the staff. employees to support their work, office facilities and infrastructure and lack of operational funds, so that planned programs cannot be implemented properly.

Keywords: Service Performance, Public Organizations

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang. Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah Firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”.
(Amsal 23:17-18)”

Persembahan

1. Hormat dan kemuliaan Bagi Nama Tuhan Yesus Kristus
2. Ayah Pemas Wanimbo dan ibuku Tembina Yikwa
3. Saudara-saudariku tersayang yang telah mendukung dalam penyelesaian studi ku ini
4. Alamamaterku : Program Studi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur patut dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “**Kinerja Pelayanan di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura**”. Tujuan dibuatnya tulisan ini adalah sebagai syarat akademik guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan besar hati penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dan membantu secara langsung maupun tidak langsung:

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. Marlina Flassy, S.Sos, M.Hum, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.
3. Henderina Morin, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Cenderawasih.
4. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M.Si, selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih atas pelayanan Adminitrasi Akademik.
5. Dr. Hiskia CM. Sapioper, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendorong penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Jackson Yumame, S.IP., MPA (P) selaku Dosen Pembimbing II yang dengan ikhlas dan sabar telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
7. Tim Dosen Penguji Skripsi saya antara lain Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si, Drs. Jan Piet Hein Morin, M.Si, Aldrin W. A. Gainau, S.Sos., MPA penulis menyampaikan terima kasih karena telah bersedia sebagai Tim

Penguji Skripsi yang telah menguji dan memberikan saran serta perbaikan Skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik khususnya di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama ini.
9. Bapak Reuter Sabarofek, S.STP., M.Si Selaku Kepala Distrik Muara Tami Kota Jayapur yang memberikan ijin kepada penulis untuk mengumpulkan data-data penelitian penulisan skripsi.
10. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik seangkatan tahun 2019 atas kebersamaannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak di sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diperlukan dalam membangun tulisan skripsi ini jauh lebih baik lagi.

Jayapura, 22 Februari 2024

Penulis

CARLES V. WANIMBO
NIM : 2019031014060

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBARAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan Pembatasan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka.....	9
E. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	42
F. Metode Penelitian	43
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Distrik Muara Tami.....	47
B. Kondisi Demografi Distrik Muara Tami	48
C. Visi Dan Misi.....	49
D. Fungsi Kantor Distrik	49
E. Data Keadaan Pegawai Distrik Muara Tami	50
F. Mekanisme Kerja di Distrik Muara Tami.....	52
BAB III PENYAJIAN DATA.....	57
A. Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura	57
B. Kendala-kendala dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura.....	65

BAB IV ANALISA DATA	68
A. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura	68
B. Analisis Kendala-Kendala Dalam Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Muara Tami Kota Jayapura	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80