TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

IDA AYU PUTU CINDI PRATIWI

NIM. 530039256

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2023

ABSTRACT

FACTORS THAT AFFECT THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE KLABINAIN AIMAS SUB- DISTRICT OFFICE, SORONG DISTRICT, WEST PAPUA PROVINCE

Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi
ida.ayucindi@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Human resources or commonly referred to as HR is one of the important resources in a government and is often referred to as the spearhead to achieve goals in a government, as well as the facilities used in carrying out public services. Therefore, a government agency requires high-performing human resources and adequate facilities so that it can achieve the goals set by each agency related to carrying out public services. However, human resources and facilities at the Klabinain Village Office not very effective so that they have not been able to carry out public services properly. From this, the problem of this research is will examine the factors that affect the quality of public services at the Klabinain Aimas Village Office, Sorong Regency, West Papua Province.
This research aims to determine whether or not the influence of human resources and facilities on the quality of public services at the Klabinain Aimas Village Office, Sorong Regency, West Papua Province.

This research is a quantitative research. This research was conducted for two months, namely November to December 2021.The sample in this study amounted to 123 people with the sampling technique using purposive *simple random sampling.* Data collection techniques were carried out through questionnaires and literature study. Hypothesis testing using classical assumption test and simple regression analysis using the IBM SPSS Ver 26 application to determine the contribution of the independent variable to the dependent variable at the 95% trend level ($\alpha = 0.05$).

The results of the research are as follows: 1) there is no positive and significant influence between human resources on public services at the Klabinain Aimas Village office, Sorong Regency, West Papua Province. 2) there is no positive and significant effect between facilities and public services at the Klabinain Aimas Village office, Sorong Regency, West Papua Province.and 3) there is a significant effect between human resources and facilities if tested simultaneously on public services at the Klabinain Aimas Village office, Sorong Regency, West Papua Province.

Keywords: human resources, facilities, quality of public services

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi
Ida.ayucindi@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Sumber daya manusia atau biasa disebut dengan SDM merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam suatu pemerintahan dan sering disebut sebagai ujung tombak untuk mencapai tujuan dalam suatu pemerintahan, begitu juga dengan sarana yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, suatu instansi pemerintahan memerlukan sumber daya manusia yang berkinerja tinggi serta sarana yang memadai sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi yang berkaitan dalam melaksanakan pelayanan publik. Namun, sumber daya manusia serta sarana yang ada di Kantor Kelurahan Klabinain belum begitu efektif sehingga belum dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh sumber daya manusia dan sarana terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat

Penelitian ini merupakan penelitan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu bulan November sampai Desember Tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 123 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Pengujian hipotesis menggunakan uji asusmsi klasik dan analisis regresi sederhana dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS ver 26. untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kecenderungan 95% (α = 0,05). Hasil penelitan adalah sebagai berikut : 1) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sumber daya manusia terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. 2) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sarana terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. dan 3) ada pengaruh yang signifikan antara sumber daya manusia dan sarana jika diuji secara simultan terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Klabinain Aimas Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat

Kata kunci:sumber daya manusia, sarana, kualitas pelayanan publik

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Sorong, 09 Februari 2023

Yang Menyatakan



Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi
NIM : 530039256

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	:	Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi
NIM	:	530039256
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (Online)
Judul TAPM	:	FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT.

TAPM telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT.

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Pada	:	
Hari / Tanggal	:	Kamis / 09 Februari 2023
Waktu	:	09.30 – 11.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

		Tanda Tangan
Ketua Komisi Penguji Nama	Safriansyah, S.Sos., M.Si.	.....
Penguji Ahli Nama	Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA.	.....
Pembimbing I Nama	Dr. Muhammad Gazali Tafalas, M.A.P.	.....
Pembimbing II Nama	Dr. Agnes Puspitasari Sudarmo, M.A.	.....

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	: FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KLABINAIN AIMAS KABUPATEN SORONG PROVINSI PAPUA BARAT
Penyusun TAPM	: Ida Ayu Putu Cindi Pratiwi
NIM	: 530039256
Program Studi	: Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari / Tanggal	: Kamis, 2 Maret 2023

Menyetujui

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr.Agnes Puspitasari Sudarmo, M.A	Dr.Gazali Tafalas, M.A.P

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Administrasi Publik	Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Dr. Hj. Rulinawaty, S.Sos.,M.Si	Muhammad Husni Arifin, S.Ag., M.Si., Ph.D.
NIP: 197803242001122002	NIP. 197708282005011002

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, VI (2), 2088-20.

Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makasar 01 Selatan. *Mirai Manajemen*, III (2),136-149.

Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik dan Implementasinya.* Jakarta: Mandar Maju.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Christofer, H. (1991). *Public Management For All Season.* Yogyakarta: Sosial Angkatan III.

Denhard & Denhard. (2003). *The New Public Service*. Jakarta: Kawula Indonesia.

Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: UGM.

Ghofur dan Abdul. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Gronroos dan Christian. (1990). *Service Management and Marketing*: Managing the Moments of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books.

Hamdi dan Muchlis. (2016). *Materi Pokok Metodologi Penelitian Administrasi.* Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.

Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Hermawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *Penelitian Administrasi Publik,* IV (1), 958-961.

Hidayah, D.D (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Administrasi Publik,* VII (1), 2614-2945.

Nicholas, H. (1988). *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan.* Jakarata: Bumi Aksara.

Nur, W. S Dine. Meigawati dan Sampurna, R.H (2020) Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja OrganisasiPada Kantor Sekretariat DPRD KabupatenCianjur. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, VII (2), 2614-2945.

Panggabean dan Sibarani, M.(2019). *Materi PokokManajemen Sumber Daya Manusia.*Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Puspitasari, N.L.P dan Bendesa, I.G.K. (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung. *Penelitian Ekonomi dan Bisnis,*V (1) 89-114.

Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, I (3) 2020, 179-186.

Rachmadi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.* Jakarta: Gramedia.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Pasir Jambu. *Penelitian Kualitas Pelayanan Publik,* XI (2), 291

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sulistiyawati (2021). *Pengaruh Sarana dan Prasarana Kantor Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan.* Makassar : Universitas Muhammadiyah Makasar.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Waliulu, E.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon.* Penelitian Administrasi Pembangunan. Teluk Ambon: Unhas.