

**EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA TANJUNGPINANG
(STUDI DALAM PEMBUATAN KTP DAN KK)**

SKRIPSI



**NOR SYAKINA
NIM. 2205020005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

**EVALUASI KINERJA MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) KOTA TANJUNGPINANG
(STUDI DALAM PEMBUATAN KTP DAN KK)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana



**NOR SYAKINA
NIM. 2205020005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

PERSEMBAHAN

“Tidak semua perjalanan mudah, tetapi setiap langkah yang dijalani dengan sabar dan keyakinan akan menemukan jalannya. Karena pada akhirnya, bukan seberapa cepat kita sampai, tetapi seberapa kuat kita bertahan hingga selesai.”

(Nor syakina)

*“Keberhasilan bukanlah milikorang pintar
Keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”*

(BJ Habibie)

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur kepada kedua orang tua tercinta yakni Bapak Roslan dan Ibunda Musni serta kakak saya Norina, Atika, dan Adik saya Muhammad Firma. Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini saya persembahkan untuk Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi alasan saya untuk tidak menyerah. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, dukungan yang tidak pernah lelah, serta kasih sayang yang selalu menguatkan setiap langkah saya.

Untuk Bapak/Ibu dosen pembimbing dan seluruh dosen yang telah dengan sabar membimbing, memberikan ilmu, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan karya ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, dan dedikasi yang begitu berarti dalam perjalanan akademik saya.

Untuk diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati rasa lelah, ragu, dan hampir menyerah, namun tetap memilih untuk bangkit dan menyelesaikan semuanya. untuk keluarga, sahabat dan kawan dan orang-orang terdekat yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan, sehingga saya mampu sampai pada titik ini. Semoga karya ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik dan dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nor syakina
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan
Administrasi Kependudukan Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Tanjungpinang (Studi dalam pembuatan ktp dan
kk)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 06 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,


Nor syakina
NIM. 2205020005

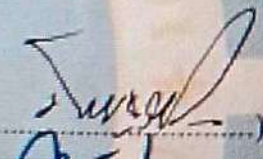
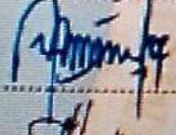
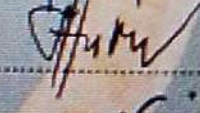
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nor syakina
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan Administrasi
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang
(Studi Dalam Pembuatan KTP dan KK)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 30 juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|--|-----------|---|
| 1. Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P,
NIP/NIDN. 199110212022031008 | Ketua | () |
| 2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 198703162024212026 | Anggota 1 | () |
| 3. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 197009132021212005 | Anggota 2 | () |
| 4. Dr. Alfiandri, S. Sos., M.Si.,
NIP. 197009132021212005 | Anggota 3 | () |
| 5. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P. Anggota 4
NIP. 1992110220201003 | Anggota 4 | () |

Disahkan Oleh:
Dekan,



auzan Riyadi, S.Sos., IMAS
98207072015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur senantiasa kita curahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang (Studi Dalam Pembuatan Ktp Dan Kk)”** dengan tetap waktu Sholawat beriringan salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini sebagai perwujudan penulis dalam rangka memenuhi syarat demi mendapatkan gelar strata-1 pada keilmuan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tentu, dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat membantu penulis sampai pada tahap yang dinantikan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi., DEA yang sebagai pimpinan tertinggi secara administrasi yaitu Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji telah sudi memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan mengembangkan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS yang sebagai pimpinan fakultas yaitu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah secara formal mengesahkan pengajuan judul penelitian ini.
3. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B yang sebagai Ketua Program Studi Ilmu administrasi Negara.
4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si sebagai sebagai Pembimbing Utama Penelitian ini karena telah membantu, merevisi, dan mengarahkan kepada

perbaikan yang lebih baik.

5. Wahjoe Pengestoeti, S.Sos., M.Si. sebagai Pembimbing Kedua penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
6. Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
7. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Roslan dan Ibu Musni, dua belahan jiwa dan pilar kekuatan utama yang senantiasa menengadahkan tangan di sepertiga malam, merajut rangkaian doa dalam diam demi kelancaran, keselamatan, serta keberhasilan langkah penulis. terima kasih yang tak terhingga atas setiap tetes keringat yang jatuh, kerja keras yang tak kenal lelah, serta kesabaran yang tiada bertepi dalam membesarkan, mendidik, dan membimbing dengan kasih sayang yang tulus. Tanpa doa yang menembus langit, restu yang ikhlas, dan kepercayaan tanpa batas yang Ibu dan bapak berikan, saya tidak akan pernah mampu berdiri tegak, melewati setiap tantangan, hingga sampai di titik ini untuk menyelesaikan studi sarjana. karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai salah satu wujud bakti, penghormatan, dan rasa terima kasih yang teramat besar atas segala pengorbanan yang tidak akan pernah bisa penulis balas seumur hidup.
8. Saudara perempuan tercinta, kakak Norina, Kakak Nor Atika dan adik laki-laki tersayang, Muhammad firma, yang selalu jadi alasan penulis buat tersenyum dan bertahan di rumah saat proses menyusun skripsi ini lagi berat dan pusing-pusingnya. terima kasih banyak ya buat kalian yang selalu peka, mau dengerin keluh kesah penulis, dan selalu punya cara buat menghibur atau sekadar ngajak bercanda pas penulis lagi jenuh. Terima kasih atas segala perhatian, bantuan-bantuan kecil yang sangat meringankan, serta doa dan motivasi tulus yang kalian berikan tanpa bosan sampai penulis bisa semangat lagi buat nyelesaiin kuliah ini. Penulis sangat bersyukur punya kalian sebagai saudara dalam hidup ini. Semoga keberhasilan dan gelar sarjana ini bisa jadi kebahagiaan, kebanggaan, serta berkah yang luar biasa

untuk kita semua dalam keluarga.

9. Tidak terlupakan kepada teman-teman seperjuangan tercinta, Dian putri, ucapan terima kasih dedikasi teman, kesetiaan, serta kebersamaan yang telah terjalin dengan sangat baik, sekaligus atas kesediaannya menjadi saksi dalam setiap tahapan proses perkembangan hidup penulis, sejak masa kanak-kanak hingga tercapainya penyelesaian skripsi ini. terima kasih yang tak terhingga pula penulis sampaikan karena senantiasa hadir berkontribusi di setiap dinamika fase kehidupan yang penulis lalui, memberikan dukungan moral yang luar biasa, memanjatkan doa-doa terbaik, serta senantiasa memberikan perhatian tanpa batas dalam mendengarkan segala keluh kesah dan hambatan akademis yang penulis hadapi selama proses penyusunan tugas akhir ini. di kala penulis menghadapi titik jenuh dan hambatan yang cukup penting, kehadiran serta motivasi bermanfaat yang diberikan selalu berhasil menjadi stimulus positif bagi penulis untuk kembali bangkit melangkah.

Tanjungpinang, 15 Juli 2026
Penulis



Nor Syakina
NIM.2205020005

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji ;

Nama : NOR SYAKINA
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan Administrasi DiDinas
Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota TanjungPinang (Studi Dalam
Pembuatan ktp dan kk)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang Pada
tanggal, 15 Juli 2026



Nor Syakina
NIM.2205020005

DAFTAR ISI

COVER.....	1
HALAMAN SAMPUL.....	2
PERSEMBAHAN.....	3
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	4
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitan	6
1.4.1 <i>Manfaat Teoretis</i>	6
1.4.2 <i>Manfaat Praktis</i>	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Kerangka Teori.....	19

2.2.1 Evaluasi.....	19
2.2.2 Kinerja	20
2.2.3 Manajemen	21
2.2.4 Pelayanan	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Definisi Konsep.....	27
2.4.1 Efektivitas (<i>Effectiveness</i>)	27
2.4.2 Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	28
2.4.3 Kecukupan (<i>Adequacy</i>)	28
2.4.4 Pemerataan (<i>Equity</i>)	29
2.4.5 Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	30
2.4.6 Ketepatan (<i>Appropriateness</i>)	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
3.2.1 Objek Penelitian	33
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Fokus Penelitian.....	33
3.4 Sumber Data.....	34
3.4.1 Data primer.....	34
3.4.2 Data sekunder.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Observasi.....	36
3.5.2 Wawancara	36
3.5.3 Dokumen.....	36
3.6 Informan	36

3.7 Teknik Analisa Data.....	38
3.8 Triangulasi	43
3.8.1 Konsiderasi Etik.....	44
3.9 Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsikan Objek dan Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	47
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang	48
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Evaluasi Kinerja Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL KOTA TANJUNGPINANG.....	52
4.3 Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di DISDUKCAPIL KOTA TANJUNGPINANG.....	112
4.4 Keterbatasan SDM dan Sarana Pelayanan	115
4.5 Keterbatasan Pemahaman Masyarakat.....	116
BAB V PENUTUP	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Implikasi teoritis	124
5.3 keterbatasan	125
5.4 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN	133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	173

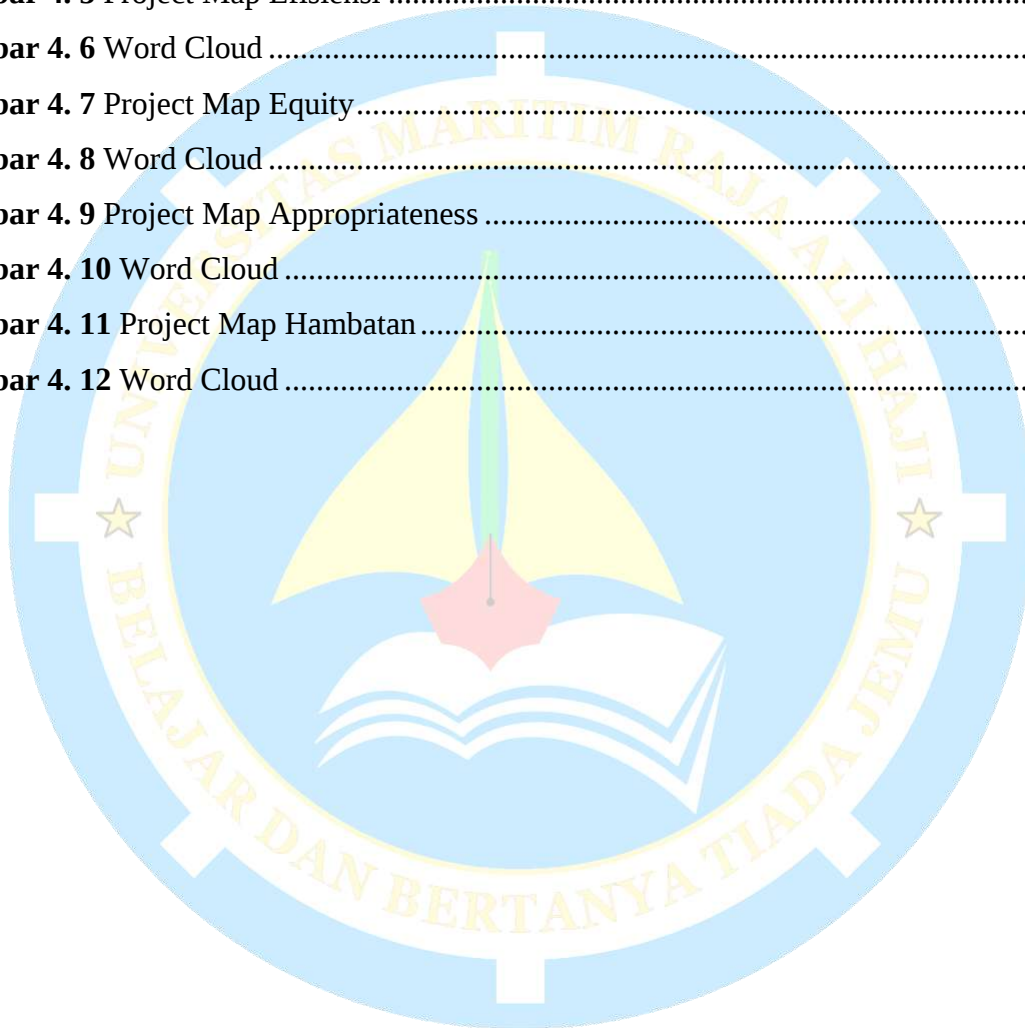
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Informan.....	37
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Frekuensi Kata Informan.....	62
Tabel 4. 2 Frekuensi Kata Dari Informan	72
Tabel 4. 3 Gambar word Cloud.....	74
Tabel 4. 4 Project Map Adequacy.....	76
Tabel 4. 5 Frekuensi Kata dari Informan	81
Tabel 4. 6 Frekuensi informan	109
Tabel 4. 7 Frekuensi Informan	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rekapitulasi Pengaduan.....	4
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tanjungpinang.....	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang	50
Gambar 4. 3 Project Map Efektivitas	53
Gambar 4. 4 Wor Cloud	64
Gambar 4. 5 Project Map Efisiensi	66
Gambar 4. 6 Word Cloud	83
Gambar 4. 7 Project Map Equity.....	85
Gambar 4. 8 Word Cloud	102
Gambar 4. 9 Project Map Appropriateness	104
Gambar 4. 10 Word Cloud	111
Gambar 4. 11 Project Map Hambatan	112
Gambar 4. 12 Word Cloud	120



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	132
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan (informan 1).....	132
Lampiran 3 Pertanyaan (Informan 2).....	132
Lampiran 4 Pertanyaan informan 3.....	133
Lampiran 5 Pernyataan informan 4.....	133
Lampiran 6 Pertanyaan informan 5.....	133
Lampiran 7 Pertanyaan Informan 6.....	134
Lampiran 8 Pertanyaan informan 7.....	134
Lampiran 9 Informan 8	135
Lampiran 10 Hasil Coding Nvivo.....	135
Lampiran 11 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	154
Lampiran 12 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	155
Lampiran 13 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Lokasi	156
Lampiran 14 Surat Keterangan Telah selesai penelitian.....	157
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian.....	158

