

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KELURAHAN LUBUK PUDING KECAMATAN BURU
KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2021**

SKRIPSI

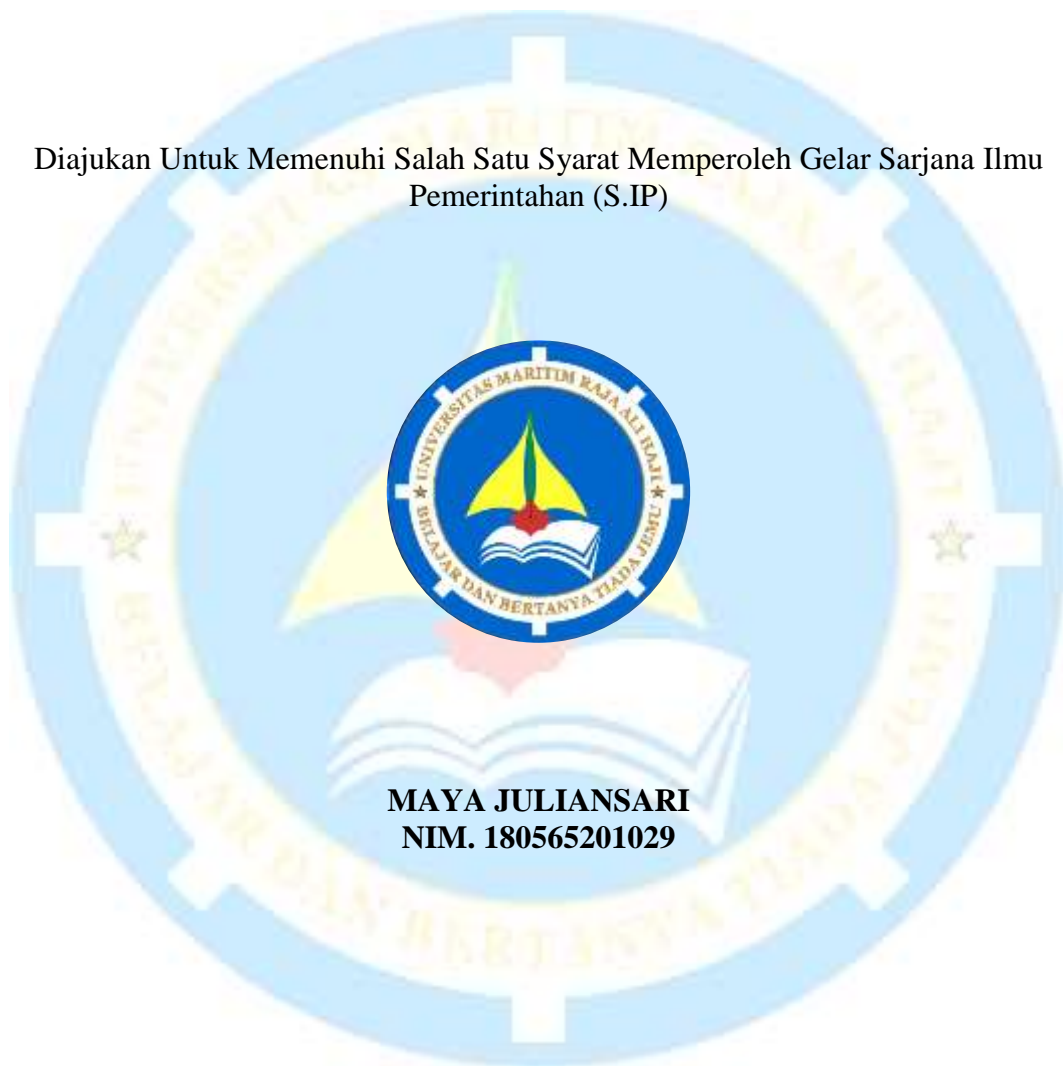


**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KELURAHAN LUBUK PUDING KECAMATAN BURU
KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan (S.IP)



**MAYA JULIANSARI
NIM. 180565201029**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yaitu bapak Muri dan ibu Maimunah yang saya cintai, atas pengorbanan dan perjuangannya yang sangat luar biasa dalam pendidikan saya, serta keluarga dan orang-orang yang saya sayangi atas dukungannya yang luar biasa.



MOTTO

Jadikan setiap tempat sebagai sekolah, dan jadikan setiap orang adalah guru

Ki Hajar Dewantara

**PERNYATAAN ORISINALITAS
SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Juliansari
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi
Kependudukan Di Kantor Kelurahan Lubuk
Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun
Tahun 2021

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, 18 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Maya Juliansari
NIM.180565201029

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Maya Juliarsari
Nomor Induk Mahasiswa : 180565201029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.
Di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru
Kabupaten Karimun Tahun 2021.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.IP Ketua (.....) 
NIP/NIDN.198911052018032001
2. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....) 
3. Ardi Putra, M.Ip Anggota 2 (.....) 
4. Handrisal, S.Sos., M.Si Anggota 3 (.....) 
5. Novi Winarti, M.A Anggota 4 (.....) 

Disahkan Oleh:
Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP.198109212015041002


KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, yang telah memberikan segala kekuatan dan kelancaran kepada penulis untuk melakukan penelitian, dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Tahun 2021. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Saya menyadari dalam pembuatan skripsi ini banyak bantuan dari bimbingan dari berbagai pihak mulai dari perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Dr. Oksep Adhayanto, SH., M.H Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Yudhanto Satyahruga Adiputra, S.IP., M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Handrisal S.Sos., M.Si Selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Novi Winarti M.A, Selaku pembimbing pendamping yang banyak memberikan petunjuk serta arahan dan bimbingan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Junaidy S.IP Selaku Lurah Lubuk Puding Kecamatan Buru yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data guna untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Muri dan Ibu Maimunah yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa disepanjang hidup saya.
8. Keluarga besar saya, terutama kepada tante saya Haryanti dan Zuriyah yang telah memberikan dukungan kepada saya.
9. Sahabat saya Nurjana yang telah membantu banyak hal selama perjalanan kuliah saya.
10. Rekan juang saya Wanda Sumiwati, Nervis Andrianto, Mohd Fairus, Ari Saputra, Sarmila Asyukri, Vharla Meisya Dwielvani, Aprilia Natasya, Liza Agustina, Novi Yanti, Muhamad Rizwan Hanif yang telah memberi semangat dan dukungan kepada saya.
11. Dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018.

Tanjungpinang, 18 Juni 2022



MAYA JULIANSARI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KELURAHAN LUBUK PUDING KECAMATAN BURU
KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2021**

**Oleh
Maya Juliansari
NIM. 180565201029**

Abstrak

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 menghadapi sejumlah masalah, yang dapat menjadi indikator permasalahan yaitu: *Pertama*, rendahnya tingkat kesadaran dari masyarakat untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan. *Kedua*, ketidaktepatan petugas dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. *Ketiga*, sarana dan prasana yang mendukung pelayanan belum maksimal. *Keempat*, tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 dan menganalisis data melalui 5 indikator pelayanan yaitu; *tangible, assurance, reliability, responsiveness, dan empathy*. Untuk metode analisis data, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah rekapitulasi dari masyarakat yang menerima pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 dengan total 1.139 orang. Kemudian untuk jumlah sampel yang peneliti ambil sebanyak 92 responden, dan menggunakan perhitungan rumus *slovin*, dengan jumlah margin eror yang ditoleransi 10%. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 dilihat dari interval skor penilaian *likert* 61% - 80% berada pada kategori “**Baik**” dengan jumlah persentase 70,84%. Namun, jika dilihat dari keseluruhan item pernyataan masih terdapat kategori penilaian yang “**Tidak Baik**” pada indikator *tangible* (bukti fisik) mengenai fasilitas pendukung seperti komputer dan printer yang digunakan untuk melayani masyarakat yang masih kurang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Administrasi Kependudukan.

**QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE
AT THE KELURAHAN OFFICE OF LUBUK PUDING BURU DISTRICT
KARIMUN REGENCY IN 2021**

**By
Maya Juliansari
NIM. 18056520102**

Abstract

The quality of population administration services at the Lubuk Puding Village Office, Buru District, Karimun Regency in 2021 faces a number of problems, which can be indicators of problems, namely: First, the low level of awareness of the community to take care of making population documents. Second, the officers' inaccuracy in providing service information to the public. Third, the facilities and infrastructure that support services have not been maximized. Fourth, there is no Standard Operating Procedure (SOP) in population administration services in Lubuk Puding Village, Buru District, Karimun Regency. The purpose of this study was to measure the Quality of Population Administration Services at the Lubuk Puding Village Office, Buru District, Karimun Regency in 2021 and analyze the data through 5 service indicators, namely; tangible, assurance, reliability, responsiveness, and empathy. For the data analysis method, the researcher used a quantitative descriptive research method. The population in this study is the number of recapitulations from people who receive population administration services at the Lubuk Puding District Office, Buru District, Karimun Regency in 2021 with a total of 1,139 people. Then for the number of samples that the researchers took as many as 92 respondents, and using the Slovin formula calculation, with a tolerable margin of error of 10%. The results of this study indicate that the Quality of Population Administration Services at the Lubuk Puding Sub-District Office, Buru District, Karimun Regency in 2021 seen from the Likert assessment score interval of 61% - 80%% is in the "Good" category with a total percentage of 70.84%. However, when viewed from all statement items, there is still a "Not Good" rating category on tangible indicators (physical evidence) regarding supporting facilities such as computers and printers used to serve the community which are still lacking.

Keywords: *Service Quality, and Population Administration*

DAFTAR ISI

SAMPUL/ <i>COVER</i>	i
JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Kerangka Teori	14
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Konsep Operasional	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Variabel dan Pengukuran	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisa Data	36
3.7 Jadwal Penelitian	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	39

4.2 Distribusi Responden.....	46
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	48
4.4 Hasil Pembahasan.....	49

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68

DAFTAR REFERENSI	70
------------------------	----

LAMPIRAN

