

**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*