

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (STUDI DI KANTOR CAMAT PULAU  
BURU KARIMUN)**

**SKRIPSI**



**AZWIR**

**NIM : 180563201092**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azwir

Nim : 180563201092

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan ( Studi di Kantor Camat Buru Karimun )

Hadimya surat pernyataan tersebut, saya berikan pernyataan bahwa skripsi yang di buat bukanlah karya yang menjiplak ataupun karya yang sudah pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya-karya yang menjadi acuan dalam penulisan tentunya sudah penulis tulis sebagai daftar referensi.

Jika suatu saat pernyataan tersebut skripsi ini terbukti ada beberapa plagiatnya, maka saya bersedia jika skripsi ini bisa dibatalkan pula gelar akademik yang sudah saya dapatkan (S1) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 25 ayat 2 dan 70 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang pendidikan Nasional.

Pernyataan ini saya buat dengan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila melakukan kecurangan dalam skripsi ini.

Tanjungpinang, 23 September 2022  
Yang membuat pernyataan



**AZWIR**

NIM : 180563201092

## PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Azwir

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201092

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Usulan Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (studi Kantor Camat pulau buru karimun)

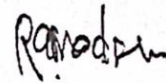
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Usulan Penelitian ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Tanjungpinang, 17 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

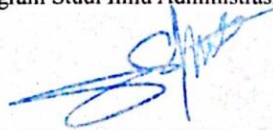


Agus Hendrayady, M. Si  
NIDN. 1005087301

Ramadhani Setiawan, M. Soc. Sc  
NIDN.1026058301

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.A.P., M.PA

NIP/NIDN. 198612302014041001/1030128601

## PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

Dosen pembimbing skripsi Mahasiswa:

Nama : Azwir  
Nomor induk mahasiswa (NIM) : 180563201092  
Pogram studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul :Kualitas Pelayanan Publik Bidang  
Administrasi Kependudukan ( Studi di Kantor Camat Buru Karimun )

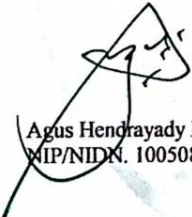
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan

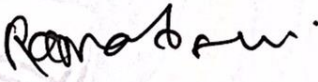
Tanjungpinang, Agustus 2022

Menyetujui,


Pembimbing utama

Pembimbing pendamping

  
Agus Hendrayady M.Si  
NIP/NIDN. 1005087301

  
Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.  
NIP/NIDN. 1026058301

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Adminisitrasi Negara

  
Edison, S.A.P., MPA  
NIP: 198612302014041001

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Azwir  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201092  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Usulan Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan ( Studi di Kantor Camat Pulau Buru Karimun)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam sidang skripsi pada tanggal 21 September 2022 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. Dr. Rudi Subivakto, S.Sos., M.A Ketua 1 (.....)  
NIP/NIDN. 7510700106
2. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 1 (.....)  
NIP/NIDN. 199211022020121003
3. Firman, ST., M.A.P Anggota 2 (.....)  
NIP/NIDN. .0003108704
4. Agus Hendravady M.Si Anggota 3 (.....)  
NIP/NIDN. 1005087301
5. Ramadhani Setiawan S.Sos, M.Soc. Anggota 4 (.....)  
NIP/NIDN. 100903710

Disahkan oleh Dekan

Assoc. Prof. Dr. Oksop Adhvanto, S.H., M.H.

NIP. 198100292015041002

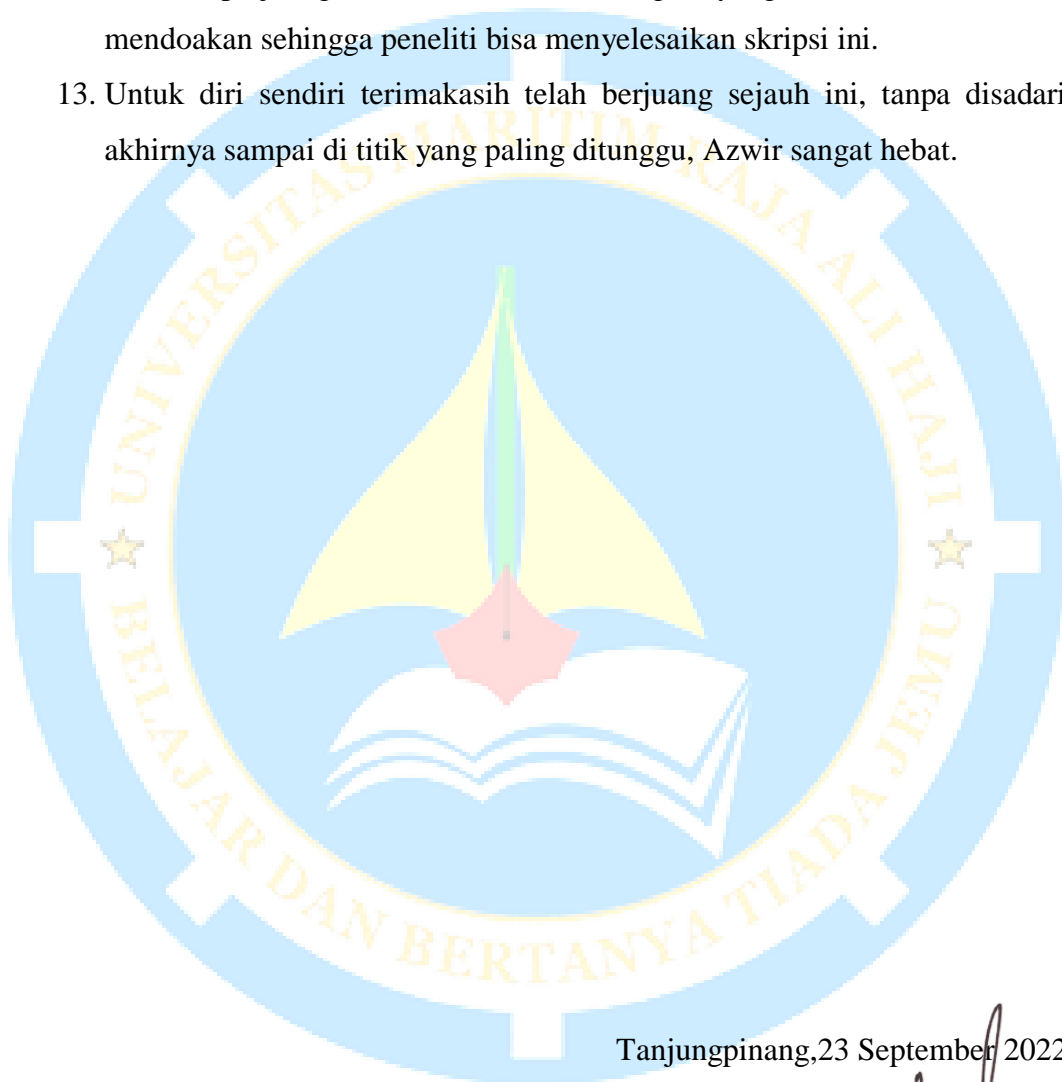


## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa, karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (disesuaikan dengan program studi). Penulis menyadari bahwa ‘tanpa bantuan dan bimbang dari berbagai pihak ‘dari masa perkuliahan sampai peyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini .oleh karena itu ‘ penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. Agung Dhamar syakti, S.Pi, DEA. Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada Lembaga yang dipimpin.
2. Dr. Oksep Adhyanto, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Edison, S.AP., M.PA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Prof, Dr. Rudy Subiyakto, S,Sos.,M.A. selaku ketua penguji yang telah memberikan arahan terkait skripsi penulis.
5. Chaerey Ranba Sholeh., S.AP., M.PA Selaku anggota 1 yang telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi penulis.
6. Firman.,S.T.M.A.P selaku anggota 2 yang telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi penulis
7. Agus Hendrayady M.Si selaku pembimbing utama, yang telah banyak memberikaan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ramadhani Setiawan S.Sos, M.Soc.Sc Pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan terkait skripsi penulis.
9. Dr. Rudi Subiyakto, S. Sos., M.A. selaku ketua penguji yang telah memberikan arahan terkait skripsi penulis.

10. Terimakasih kepada sahabat yang mengajarkan dan mengarahkan selama pembuatan Skripsi
11. Terimakasih kepada informan-informan yang telah membantu atas informasi yang di berikan dalam proses pembuatan skripsi ini
12. Terimakasih kepada “SAUDARA RANTAU” dan “SGT” dan teman-teman kuliah seperjuangan serta kakak-kakak tingkat yang telah membantu serta mendoakan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk diri sendiri terimakasih telah berjuang sejauh ini, tanpa disadari akhirnya sampai di titik yang paling ditunggu, Azwir sangat hebat.



Tanjungpinang, 23 September 2022

**AZWIR**

NIM : 180563201092

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	v
PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN .....	ix
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kerangka Teori .....	12
2.2.1 Kualitas.....	12
2.2.2 Pelayanan.....	16
2.2.3 Pelayanan Publik .....	17
2.2.4 Organisasi Penyelenggara pelayanan Publik.....	18
2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik .....	19
2.2.6 Bentuk Pelayanan Publik .....	20
2.2.7 Administrasi Kependudukan.....	21
2.2.8 Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan .....	23
2.3 Kerangka Pikir .....	23



<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian .....	27
3.2.1 Objek Penelitian.....	27
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data .....	28
3.4.1 Data Primer.....	28
3.4.2 Data sekunder .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Metode Observasi .....	29
3.5.2. Metode Wawancara .....	29
3.5.3. Metode Dokumentasi .....	30
3.6 Informan .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.8 Jadwal penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Objek dan Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran umum Kantor Camat Buru Kecamatan Buru .....	33
4.1.2 Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Buru .....	41
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
4.4 Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Buru .....	55
4.5 Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Buru .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>60</b>
LAMPIRAN .....	62
Pedoman Observasi.....	62
Pedoman Wawancara.....	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103