

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BURU  
KECAMATAN BURU KABUPATEN KARIMUN**

**SKRIPSI**



**HAFIZA  
NIM : 190565201030**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
KOTA TANJUNGPINANG  
2023**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BURU  
KECAMATAN BURU KABUPATEN KARIMUN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)



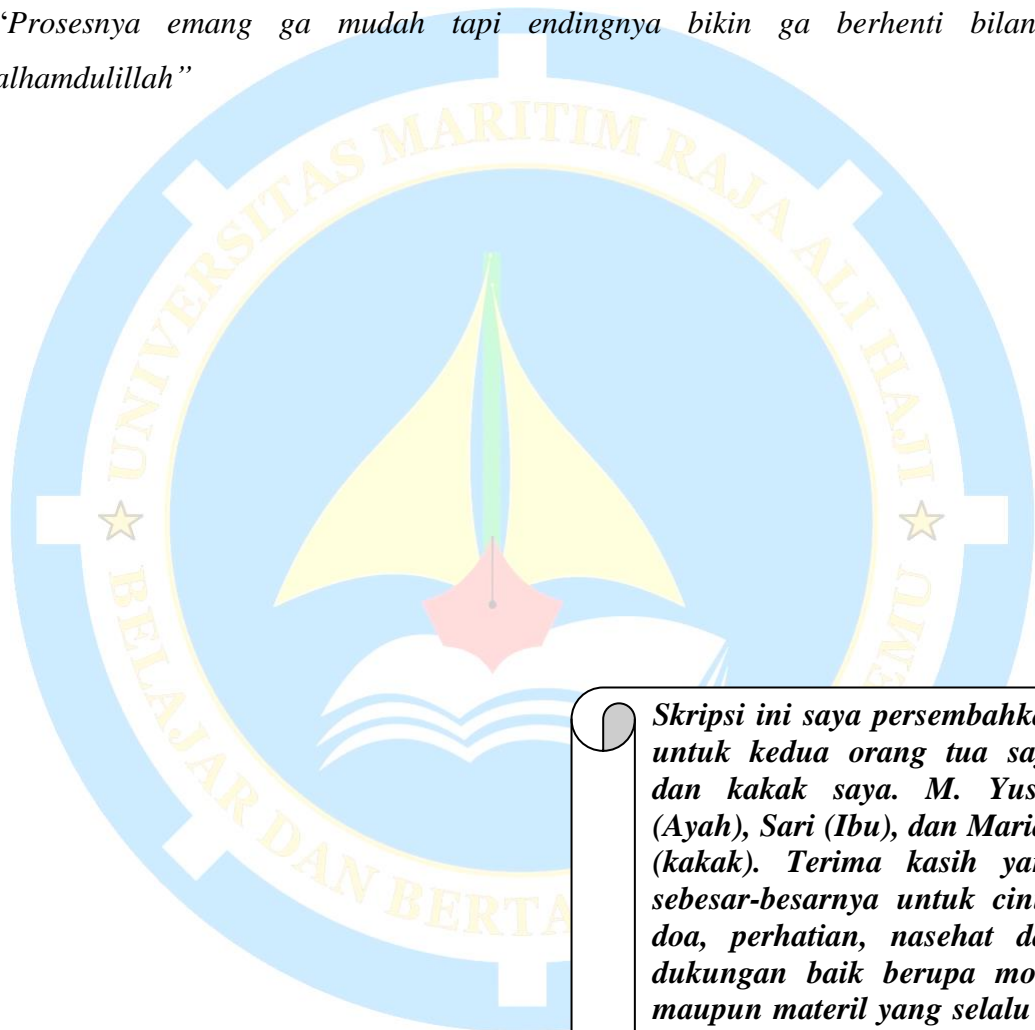
## LEMBAR PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya“*

(Q.S Al-Baqarah : 286)

*“Prosesnya memang ga mudah tapi endingnya bikin ga berhenti bilang alhamdulillah”*



*Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan kakak saya. M. Yusuf (Ayah), Sari (Ibu), dan Mariah (kakak). Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk cinta, doa, perhatian, nasehat dan dukungan baik berupa moril maupun materil yang selalu di berikan.*

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama : Hafiza  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201030  
Progrm Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Buru  
Kecamatan Buru Kabupaten Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atas 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 terhadap unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari tidak benar.

Tanjung Pinang. 4 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan



Hafiza

Nim : 190565201030

## PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN

### PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hafiza  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201030  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buru  
Kecamatan Buru Kabupaten Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 01-Agustus-2023 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. Nazaki, S.Sos., M.Si Ketua (.....)  
NIP/NIDN. 198311032012121001
2. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)  
NIP/NIDN. 1029058002
3. Ardi Putra, M.Ip Anggota 2 (.....)  
NIP/NIDN. 1992210192019031016
4. Khairi Rahmi, S.IP., M.A Anggota 3 (.....)  
NIP/NIDN. 199504042022032020
5. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P. Anggota 4 (.....)  
NIP/NIDN. 0020129206

Disahkan Oleh:  
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Okscep Adhayanto, S.H., M.H  
NIP. 198109292015041002

## PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN

### PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Hafiza

Nomor Induk Mahasiswa : 190565201030

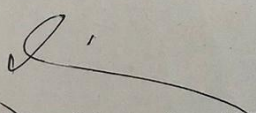
Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan

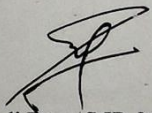
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buru  
Kecamatan Buru Kabupaten Buru

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 disetujui untuk diseminarkan.

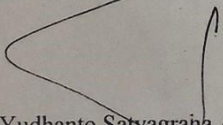
Menyetujui, tanggal: 25-7-2023  
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 21-07-2023  
Pembimbing Pendamping,

  
Dr. Bismar Arianto, .Sos., M.Si  
NIP/NIDN. 1029058002

  
Ardi Putra, S.IP, M.IP  
NIP/NIDN. 1992210192019031016

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Yudhanto Satyagraha Adiputra S.Ip, MA  
NIP/NIDN. 1015068301

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis sapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini, maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, Dea, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjung Pinang Provinsi Kepulauan Riau;
2. Dr. Oksep Adhyanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Yudhanto Satyagraha Adiputra S.Ip, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan dan selaku Pembimbing Akademik (PA).
4. Dr. Bismar Arianto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
5. Ardi Putra, S.IP, M,IP selaku Dosen Pembimbing pedamping saya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan beserta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.

7. Seluruh Informan yang telah memberikan informasi terkait skripsi saya.
8. Kepada kedua orang tua dan kakak saya Mariah yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi ini, serta seluruh keluarga yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan doa restu.
9. Terima kasih kepada teman saya Masridayu Misfalah dan Rajanurzilawati yang telah membantu saya dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman kos seperjuangan di tanah rantau.
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan saya Apriani Fadila, Nursi Utari, Miseri, dan Bella Sapira, Lara susanti yang sudah saling membantu dan saling support selama 4 tahun perkuliahan ini dan penulisan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada suport syistem saya Firman syah telah menemani dari awal sampai akhir.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjung Pinang, 4 Juli 2023



**HAFIZA**  
190565201030



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai Sivitas Akademik Universitas

Maritim Raja Ali Haji :

Nama : Hafiza

Nomor Induk Mahasiswa : 190565201030

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pemerintahan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun” beserta perangkat yang ada (jika di perlukan), dengan hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya.

Tanjung Pinang 4 Juli 2023

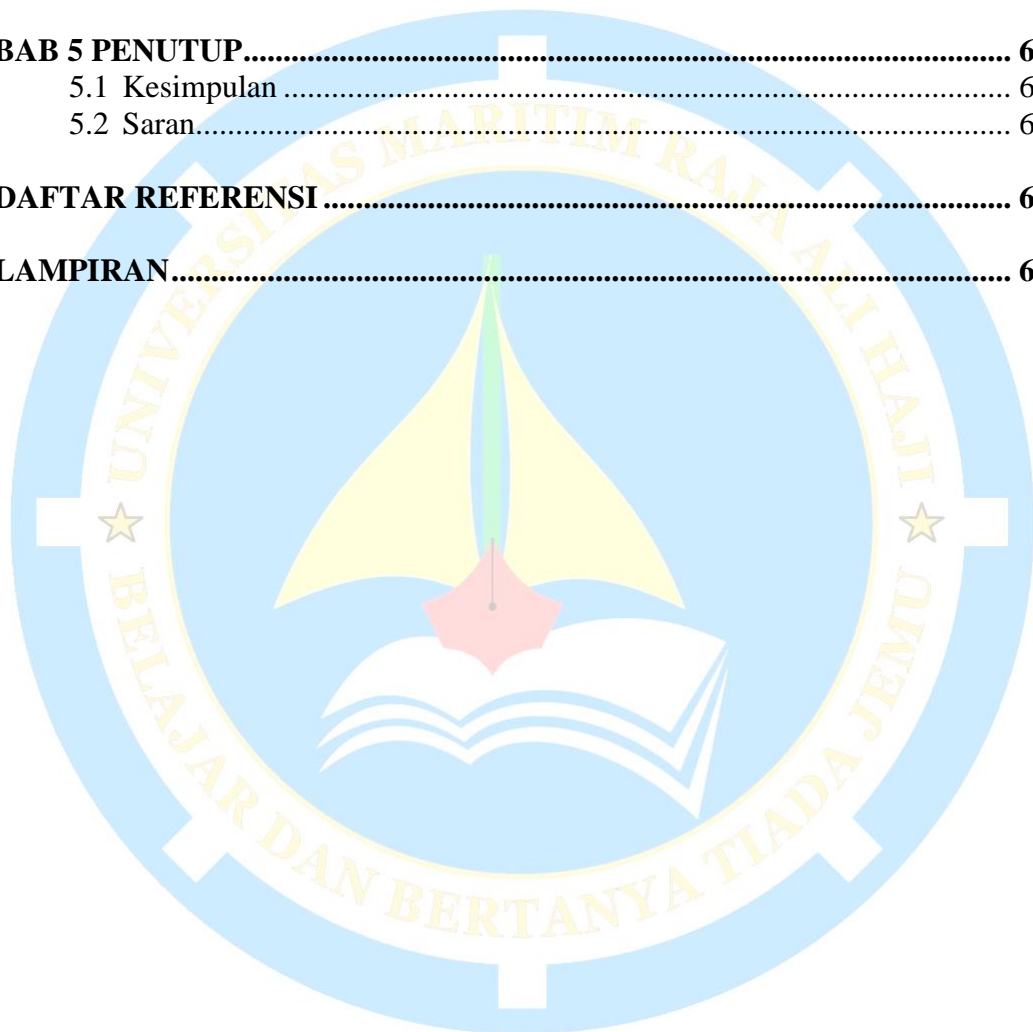


Hafiza  
190565201030

## DAFTAR ISI

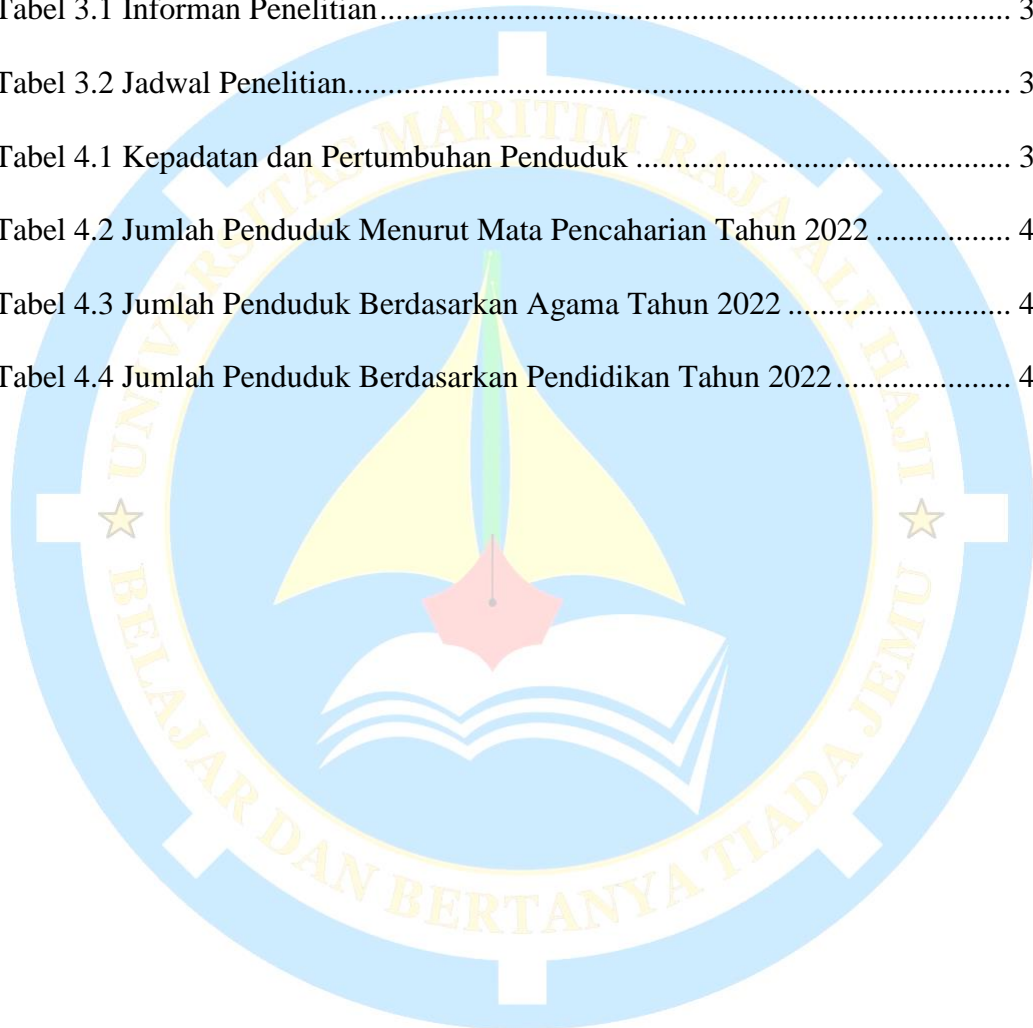
<b>HALAMAN SAMPUL ( COVER)</b>	
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Kerangka Teori .....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.2.2 Pelayanan Publik .....	21
2.2.3 Organisasi Penyelenggara pelayanan Publik .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.4 Definisi Konsep .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Fokus Penelitian .....	31
3.4 Sumber Data Penelitian .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Informan .....	33
3.7 Teknik Analisis Data .....	34
3.8 Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1 Deskripsi Objek .....	36

4.1.2 Lokasi Penelitian.....	36
4.1.3 Visi dan Misi.....	42
4.1.4 Struktur organisasi Kantor Lurah Buru .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> ).....	45
4.2.2 Keandalan ( <i>reability</i> ) .....	49
4.2.3 Daya Tanggap ( <i>responsive</i> ) .....	52
4.2.4 Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	56
4.2.5 Empati ( <i>emphaty</i> ).....	59
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis-jenis Pelayanan Di Kantor Lurah Buru.....	3
Tabel 1.2 Data penerima layanan Kartu Keluarga (KK) 3 tahun terakhir .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Kepadatan dan Pertumbuhan Penduduk .....	39
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian Tahun 2022 .....	40
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Tahun 2022 .....	41
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan Tahun 2022.....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SOP/Posedur pembuatan Kartu keluarga (KK).....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Lurah Buru .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pedoman wawancara.....	69
Lampiran 2 Dokumentasi.....	73
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dan Fakultas.....	78
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi.....	79
Lampiran 4 Penelitian 5 Surat Keputusan Penetapan Pembimbing.....	80
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Penguji.....	81

