

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL: STUDI PADA
PENGUNAAN QRIS PARKIR DI KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**PERMATA PEBESTER NATALIA HUTAHAEAN
NIM. 2205020094**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL: STUDI PADA
PENGUNAAN QRIS PARKIR DI KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memproleh Gelar Sarjana



**PERMATA PEBESTER NATALIA HUTAHAEAN
NIM. 2205020094**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

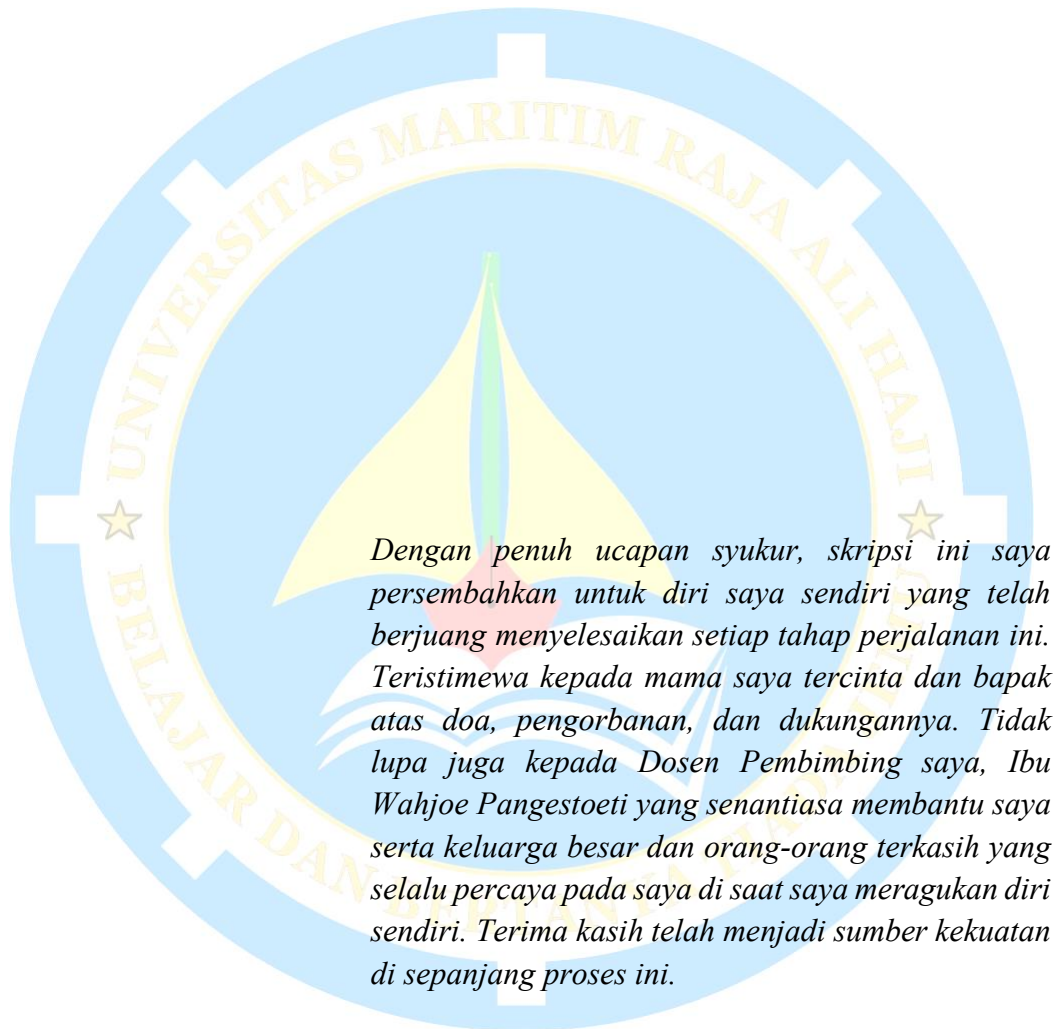
TANJUNGPINANG

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

“Tidak semua rasa sakit harus diceritakan untuk dianggap sebagai perjuangan. Kadang seseorang hanya perlu terus berjalan dalam diam sampai akhirnya membuktikan bahwa ia mampu melewati semuanya.”



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Permata Pebester Natalia Hutahean

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020094

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : "Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Pada Penggunaan QRIS Parkir Di Kota Tanjungpinang"

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, 27 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



PERMATA PEBESTER NATALIA. H

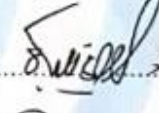
NIM. 2205020104

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Permata Pebester Natalia
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020094
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Pada
Penggunaan QRIS Parkir Di Kota Tanjungpinang"
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. Assist. Prof Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Ketua (.....) 
NIP/NIDN. 0016038702
2. Assoc. Prof Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si. Anggota 1 (.....) 
NIP/NIDN. 197009132021212005
3. Assist. Prof Okky Rizki Azizi, M.A.P. Anggota 2 (.....) 
NIP/NIDN. 199110212022031008
4. Assist. Prof Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., MS Anggota 3 (.....) 
NIP/NIDN. 198209162022031001
5. Assist. Prof Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si. Anggota 4 (.....) 
NIP/NIDN. 1009037101

Disahkan Oleh:

Dekan,


Assoc. Prof Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.
NIP: 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Permata Pebester Natalia Hutahaean

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020094

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Pada
Penggunaan Qris Parkir Di Kota Tanjungpinang

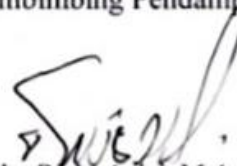
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 23 Juli 2026
Pembimbing Utama,



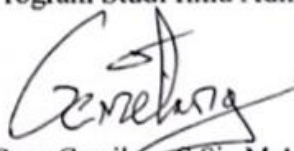
Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009132021212005

Menyetujui, tanggal: 23 Juli 2026
Pembimbing Pendamping,



Okky Rizki Azizi, M.A.P.
NIP. 199110212022031000

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang S.Si., M.A.B
NIP. 1997061820224061002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus atas kebaikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Pada Penggunaan QRIS Parkir Di Kota Tanjungpinang". Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu dengan penuh hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang sudah menjadi rektor saat penulis sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pengesahan resmi terhadap judul penelitian sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berlangsung dengan baik.
3. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, atas peranan pentingnya dalam memberikan persetujuan serta dukungan penuh selama proses penelitian hingga skripsi ini tuntas.
4. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, yang penulis anggap seperti ibu sendiri selama di kampus dan banyak memberikan bimbingan arahan, ilmu, serta motivasi yang membuat penulis tidak menyerah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Okky Rizki Azizi, M.A.P, selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang penuh dedikasi telah memberikan arahan, ilmu, dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

7. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Mama dan Bapak, cinta pertama penulis. Ketika penulis hampir menyerah, doa kalian yang menguatkan, ketika penulis ragu, keyakinan kalian yang menjadi pegangan. Sebuah kalimat yang selalu kalian ucapkan akan selalu penulis kenang: "Kami mungkin tidak punya pendidikan tinggi, tapi kami ingin anak kami punya kehidupan yang lebih baik lewat pendidikan." Skripsi ini penulis persembahkan bukan sebagai balasan, karena pengorbanan kalian tidak akan pernah ternilai melainkan sebagai tanda bahwa setiap doa, dan kerja keras kalian tidak pernah sia-sia.
9. Terimakasih kepada Aulin dan Tiara teman seperjuangan yang tidak hanya berbagi beban, tetapi juga berbagi tawa di setiap harinya. Masukan dan arahan kalian menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih sudah menjadi teman yang hadir bukan hanya di saat semangat membara, tetapi juga di saat lelah pun terasa.
10. Terimakasih kepada Lukman, Andin, Widya, dan teman teman seangkatan Administrasi Publik 2022 yang sudah membantu memberikan saran dan bantuan kepada penulis serta semangat kalian yang menginspirasi penulis untuk lebih semangat lagi.
11. Terakhir, untuk perempuan indah nan lucu, yaitu penulis sendiri, Permata Pebester Natalia Hutahaean, Terima kasih telah menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih karena tidak menyerah untuk diri ini, meskipun banyak rasa sakit yang tidak pernah kamu ungkapkan. Selamat untuk pencapaian ini. Teruntuk diriku, terus betumbuh dan berkembang dengan lebih indah lagi, aku menunggu cerita cerita hebatmu di masa depan.

Tanjungpinang, 27 juli 2026



Penulis

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN KARYA ILMIAH**

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

Nama : Permata Pebester Natalia Hutahaean

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020094

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 :

“Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Pada Penggunaan QRIS Parkir Di Kota Tanjungpinang”

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 :



PERMATA PEBESTER NATALIA.H
NIM.220502009

**PERSETUJUAN
USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN**

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Permata Pebester N Hutahaeen

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020094

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Usulan Penelitian : Pelayanan Publik Berbasis Digital : Studi Pada
Penggunaan QRIS Parkir Di Kota Tanjungpinang

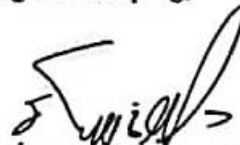
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Usulan Penelitian ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Menyetujui, tanggal: 5 Des 2025
Pembimbing Utama,



Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 197009132021212005

Menyetujui, tanggal: 5 Des 2025
Pembimbing Pendamping,



Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P
NIP/NIDN. 199110212022031008

Mengotahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Firmah ST., M.A.P
NIP/NIDN. 198710032020121001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN.....	ix
PERSETUJUAN KARYA ILMIAH.....	ix
PERSETUJUAN	x
USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB 2.....	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.2 Kerangka Teori.....	23
2.2.1 Konsep Dasar <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Definisi Konsep.....	31
BAB 3.....	33
METODE PENELITIAN.....	33

3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	34
3.2.1 Objek Penelitian	34
3.2.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Fokus Penelitian	37
3.4 Sumber Data	38
3.4.1 Sumber data Primer	38
3.4.2 Sumber Data Sekunder	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1 Wawancara Mendalam	40
3.6 Informan	42
3.7 Teknik Analisis Data	44
BAB 4	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 DESKRIPSI OBJEK DAN LOKASI PENELITIAN	47
4.1.1 GAMBARAN UMUM PENELITIAN	49
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	51
4.3 HASIL PENELITIAN	53
4.3.1 Gambaran hasil analisa NVIVO	53
4.4 PEMBAHASAN	66
4.4.1 Perceived Usefulness	66
4.4.2 Perceived Ease of Use	68
4.4.3 Attitude Toward Using	70
4.4.4 Behavioral Intention to Use	72
4.4. 5 Actual Use	73
BAB 5	76
KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 KESIMPULAN	76
5.2 SARAN	78
5.2.1 Bagi Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang	78
5.2.2 Bagi Juru Parkir	79
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	79

DAFTAR REFERENSI	82
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikatotr QRIS Nasional 2025	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 transkrip wawancara	87
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	116
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Falkultas	118
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Instansi Pemerintah yang Mengurus Urusan Perizinan Penelitian	119
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian..	120
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	121
Lampiran 7 Hasil coding menggunakan NVIVO15	123

