

**ANALISIS OPTIMALISASI PELAKSANAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**



**MUHAMMAD RIZKY AKBAR  
NIM . 2205020103**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

**ANALISIS OPTIMALISASI PELAKSANAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**



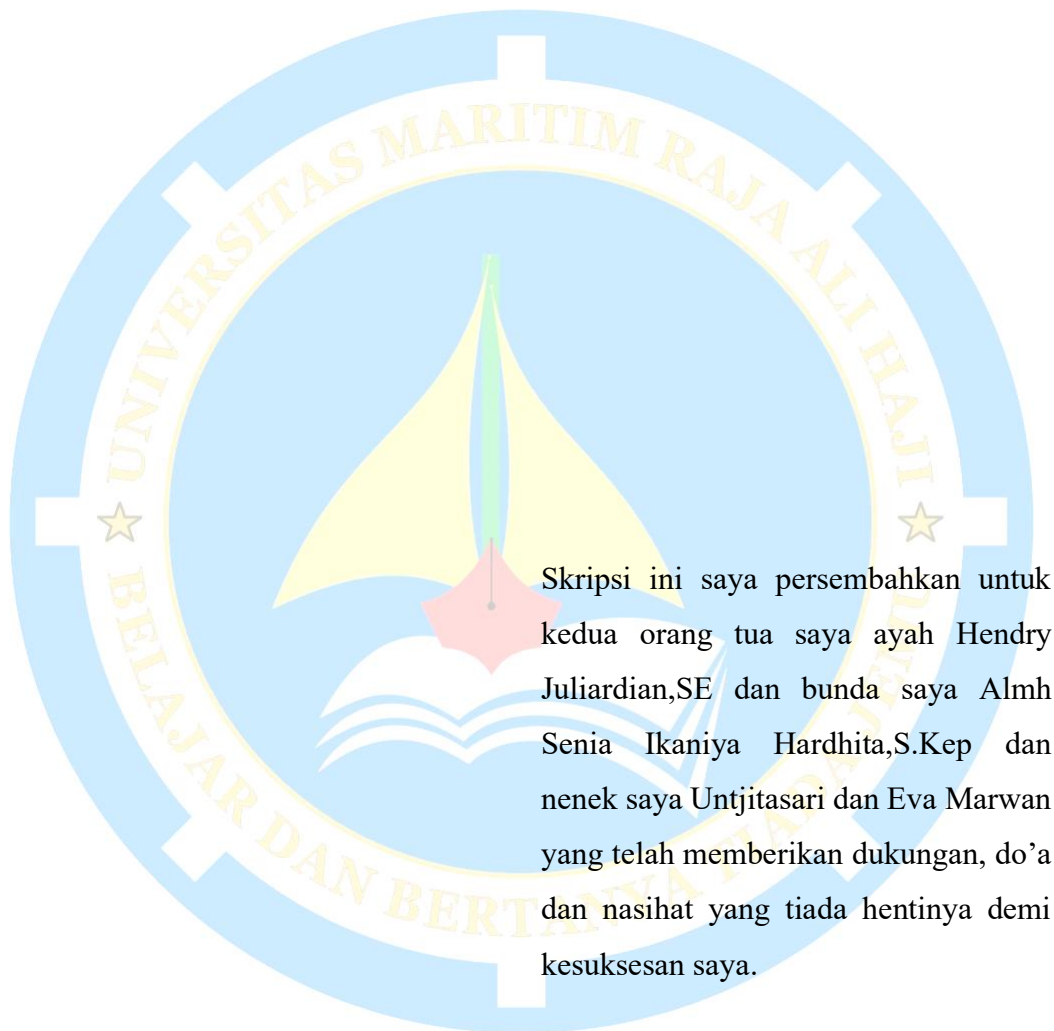
**MUHAMMAD RIZKY AKBAR  
NIM . 2205020103**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### MOTTO :

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."  
- *Al Baqarah 286*



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya ayah Hendry Juliardian,SE dan bunda saya Almh Senia Ikaniya Hardhita,S.Kep dan nenek saya Untjitasari dan Eva Marwan yang telah memberikan dukungan, do'a dan nasihat yang tiada hentinya demi kesuksesan saya.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizky Akbar  
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020103  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Analisis Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan  
Publik Di Mal Pelayanan Publik 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, 5 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,

**MUHAMMAD RIZKY AKBAR**

NIM. 2205020103

## PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Muhammad Rizky Akbar

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020103

Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Usulan Penelitian : ANALISIS OPTIMALISASI PELAKSANAAN  
PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN  
PUBLIK KOTA TANJUNGPINANG

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam  
Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian

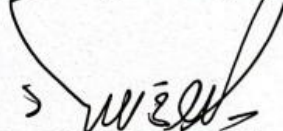
ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: .....  
Pembimbing Utama,



**Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si**  
NIP. 198703162024212026

Menyetujui, tanggal: .....  
Pembimbing Pendamping,



**Okky Rizki Azizi, M.A.P.**  
NIP. 199110212022031008

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**Reza Gemilang, S.Si., M.A.B**  
NIP. 199706182024061002

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Rizky Akbar  
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020103  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : "ANALISIS OPTIMALISASI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA TANJUNGPINANG"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 31 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. Assoc. Prof. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si. Ketua (.....)  
NIP/NIDN. 198008182015041002
2. Assoc. Prof Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos M.Si. Anggota 1 (.....)  
NIP/NIDN. 198703162024212026
3. Assist. Prof Okky Rizki Azizi, M.A.P. Anggota 2 (.....)  
NIP/NIDN. 199110212022031000
4. Assoc. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....)  
NIP/NIDN. 196909082021211006
5. Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si. Anggota 4 (.....)  
NIP/NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S. Sos., IMAS.

NIP 198207072015041002

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang". Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Skripsi ini dapat penulis selesaikan berkat bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengenyam pendidikan tinggi Strata 1 (S1) 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 memberikan pengembangan dan peningkatan mutu di tingkat pelayanan dan fasilitas fakultas.
3. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP.,MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Kajian Film, Televisi, dan Media. Serta Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti sejak masa awal perkuliahan.

4. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa selalu memberikan motivasi, dukungan, dan bimbingan.

5. Bapak Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si. selaku ketua penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini;

6. Ibu Dr.Fitri Kurniangsih S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Kesarjanaan sehingga mendapat gelar sarjana.

7. Bapak Okky Rizki Azizi,M.A.P.selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, membimbing serta membantu dari awal menulis usulan penelitian hingga menjadi skripsi ini juga telah memberikan arahan dalam hal kepenulisan dan metode penelitian dalam hasil penelitian sehingga mendapat gelar sarjana.

8. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada peneliti serta seluruh staff pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

9. Pihak DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Kepala dinas DPMPTSP Kota Tanjungpinang, serta seluruh pegawai DPMPTSP kota Tanjungpinang yang telah memberikan bantuan, dukungan dan kemudahan bagi penulis untuk melakukan penelitian pada instansi dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Keluarga besar serta teman-teman program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2022 yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini;

11. teman seperjuangan saya Abraham, Afrija Khoirunnisa, Riska Putri Sari, Alia Zahra, Tiara Ayu Puspita Sari, Nor Sapitri, Al Lukman Syafni Isra, Muhammad Rizki Kurniarullah dan Muhammad Raply Zakri yang telah membantu, memotivasi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk usulan, saran, maupun kritikan yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan pada penulisan berikutnya.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan rujukan untuk pembelajaran dan penelitian-penelitian selanjutnya.

Tanjungpinang, 5 Agustus 2026  
Yang membuat pernyataan



**MUHAMMAD RIZKY AKBAR**  
NIM. 2205020103



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rizky Akbar

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020103

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

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 :

**“Analisis Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik 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 mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tanjungpinang,  
Yang membuat pernyataan



**MUHAMMAD RIZKY AKBAR**

NIM. 2205020103

## DAFTAR ISI

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN SAMPUL (COVER).....                        |           |
| HALAMAN JUDUL.....                                 | i         |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                           | ii        |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                      | iii       |
| PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....          | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                               | v         |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | vii       |
| ABSTRAK .....                                      | viii      |
| ABSTRACT .....                                     | ix        |
| DAFTAR ISI.....                                    | x         |
| DAFTAR TABEL.....                                  | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                               | xvi       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                            | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                           | 27        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                         | 27        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                        | 27        |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                        | 28        |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                        | 28        |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>                  | <b>29</b> |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                          | 29        |
| 2.2 Kerangka Teori.....                            | 47        |
| 2.2.1 Optimalisasi .....                           | 47        |
| 2.2.2 New Public Service (NPS).....                | 49        |
| 2.2.3 Pelayanan Publik.....                        | 50        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                       | 52        |
| 2.4 Definisi Konsep .....                          | 54        |
| <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>            | <b>56</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                     | 56        |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....               | 56        |
| 3.3 Fokus Penelitian .....                         | 57        |
| 3.4 Sumber Data .....                              | 57        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                  | 58        |
| 3.6 Informan .....                                 | 60        |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                     | 63        |
| 3.8 Triangulasi .....                              | 66        |
| 3.9 Konsiderasi Etik .....                         | 70        |
| 3.10 Coding .....                                  | 72        |
| 3.11 Keabsahan Data .....                          | 74        |
| 3.12 Jadwal Penelitian .....                       | 77        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>78</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian.....     | 78        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang .....       | 78        |

|                                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.2 Gambaran Umum DMPTSP Kota Tanjungpinang.....                                                                       | 83         |
| 4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian .....                                                                            | 114        |
| 4.2 Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota<br>Tanjungpinang dalam Perspektif New Public Service ..... | 115        |
| 4.2.1 Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan .....                                                                         | 116        |
| 4.2.2 Mengutamakan Kepentingan Publik .....                                                                              | 127        |
| 4.2.3 Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan .....                                                             | 141        |
| 4.2.4 Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis .....                                                                     | 152        |
| 4.2.5 Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Hal yang Mudah.....                                                            | 163        |
| 4.2.6 Melayani, Bukan Mengendalikan.....                                                                                 | 180        |
| 4.2.7 Menghargai Manusia, Bukan Hanya Produktivitas.....                                                                 | 190        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                  | <b>201</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                      | 201        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                          | 204        |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>                                                                                            | <b>207</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                     | <b>212</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                               | <b>305</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Laporan Terlapor Ombudsman RI 2024 .....                                                 | 8   |
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                                                   | 29  |
| Tabel 3.1 Informan.....                                                                            | 61  |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....                                                                   | 77  |
| Tabel 4.1 Jumlah Penduduk, Sex Ratio dan Kepadatan Penduduk Per Kecamatan Kota Tanjungpinang ..... | 80  |
| Tabel 4.2 Karakteristik Informan Penelitian .....                                                  | 114 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Kata Prinsip Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan .....                        | 120 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Kata Prinsip Mengutamakan Kepentingan Publik .....                             | 131 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Kata Prinsip Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan.....             | 145 |
| Tabel 4.6 Frekuensi Kata Prinsip Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis .....                    | 156 |
| Tabel 4.7 Frekuensi Kata Prinsip Mengakui Bahwa Akuntabilitas Kompleks...                          | 168 |
| Tabel 4.8 Frekuensi Kata Prinsip Melayani, Bukan Mengendalikan.....                                | 183 |
| Tabel 4.9 Frekuensi Kata Prinsip Menghargai Manusia, Bukan Hanya Produktivitas.....                | 193 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Gerai Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.....                    | 19  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                               | 53  |
| Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data .....                                           | 63  |
| Gambar 3.2 Cara Melakukan Triangulasi Sumber.....                                | 67  |
| Gambar 3.3 Cara Melakukan Triangulasi Metode atau Teknik.....                    | 69  |
| Gambar 4.1 Peta Tanjungpinang.....                                               | 79  |
| Gambar 4.2 Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.....                          | 84  |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2026.....             | 87  |
| Gambar 4.4 Project Map Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan .....                | 118 |
| Gambar 4.5 Word Cloud Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan .....                 | 123 |
| Gambar 4.6 Project Map Mengutamakan Kepentingan Publik .....                     | 130 |
| Gambar 4.7 Word Cloud Mengutamakan Kepentingan Publik .....                      | 137 |
| Gambar 4.8 Project Map Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan<br>..... | 144 |
| Gambar 4.9 Word Cloud Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan<br>.....  | 148 |
| Gambar 4.10 Project Map Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis .....           | 155 |
| Gambar 4.11 Word Cloud Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis .....            | 159 |
| Gambar 4.12 Project Map Mengakui Bahwa Akuntabilitas itu Kompleks.....           | 167 |
| Gambar 4.13 Word Cloud Mengakui Bahwa Akuntabilitas itu Kompleks .....           | 176 |
| Gambar 4.14 Project Map Melayani, Bukan Mengendalikan.....                       | 182 |
| Gambar 4.15 Word Cloud Melayani, Bukan Mengendalikan.....                        | 186 |

Gambar 4.16 Project Map Menghargai Manusia, Bukan Hanya Produktivitas...192

Gambar 4.17 Word Cloud Menghargai Manusia, Bukan Hanya Produktivitas...196



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....                                         | 174 |
| Lampiran 2 Hasil Coding Olah Data Nvivo 14.....                            | 178 |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....                                        | 179 |
| Lampiran 4 Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas.....                       | 256 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Instansi Pemerintah Terkait .....         | 257 |
| Lampiran 6 Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian .....                 | 258 |
| Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....                 | 259 |
| Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian ..... | 261 |
| Lampiran 9 Surat keputusan Penetapan Dewan Sidang Skripsi.....             | 300 |
| Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....                                    | 302 |
| Lampiran 11 Lembar Perbaikan Skripsi.....                                  | 306 |