

**Pengaruh Governansi Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura**

SKRIPSI



**PUJAWANTI SARAGIH
NIM. 2205020011**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

**Pengaruh Governansi Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana



**PUJAWANTI SARAGIH
NIM. 2205020011**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pujawanti Saragih
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020011
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Governansi Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintan Pura

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 didalam 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 tanggungjawasn dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 30 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Pujawanti Saragih
NIM. 2205020011

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Pujawanti Saragih
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020011
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Governasi Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintan Pura

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 29 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. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., MS Ketua (.....) NIP. 198209162022031001
2. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si. Anggota 1 (.....) NIP. 198008182015041002
3. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA. Anggota 2 (.....) NIP. 198707012012121002
4. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 3 (.....) NIP. 199211022020121003
5. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. Anggota 4 (.....) NIP. 198307022014041002



Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS
NIP. 1987072015041002

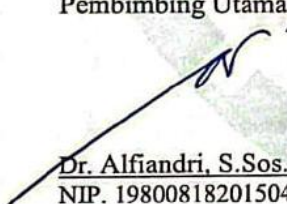
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

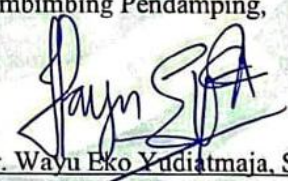
Nama : Pujawanti Saragih
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020011
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Governansi Dinamis Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Penggunaan PAS Pelabuhan
Sri Bintan Pura

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.

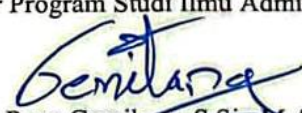
Menyetujui, tanggal: 21 Juli 2026
Pembimbing Utama,


Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si.
NIP. 198008182015041002

Menyetujui, tanggal: 20 Juli 2026
Pembimbing Pendamping,


Dr. Wayu Eko Yudiarmaja, S.IP., MPA.
NIP. 198707012012121002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Reza Gemilang, S.St., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Governansi Dinamis terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintan Pura" tepat pada waktunya. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini sebagai perwujudan penulis dalam rangka memenuhi syarat demi mendapatkan gelar strata-1 pada keilmuan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan menyelesaikan penelitian ini tidak terlepas dari doa, dukungan, motivasi, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi., DEA yang sebagai pimpinan tertinggi secara administrasi yaitu Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji telah sudi memberikan kesempatan kepada penulis untuk

mendapatkan dan mengembangkan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki.

2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku pimpinan fakultas yaitu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah secara formal mengesahkan pengajuan judul penelitian ini.
3. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP.,M.P.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Kajian Film, Televisi, dan Media. Serta Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada penulis 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 sebagai Pembimbing Utama penelitian ini karena telah membantu, merevisi, dan mengarahkan kepada perbaikan yang lebih baik serta bersedia meluangkan waktunya saat penulis melakukan bimbingan skripsi.
6. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.selaku dosen pendamping yang sempat membantu memberikan arahan dan masukan untuk peneliti pada masa penyusunan usulan penelitian.

7. Bapak Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., M.P.A yang saat ini menggantikan bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc. sebagai dosen pembimbing pendamping dan turut memberikan masukan dan arahan agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., MS sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan penelitian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
9. Teruntuk Ibunda tercinta, Suparni, terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah putus untuk penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam  setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ibu. Penulis ucapkan terimakasih dan mohon untuk hidup lebih lama agar bisa terus menemani setiap langkah penulis.
10. Teruntuk kakak dan abang penulis, Sila, Lisa, Sinta, dan Kelvin, terima kasih atas segala dukungan, doa, motivasi, serta bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih telah menjadi donatur kuliah penulis dan selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan pengorbanan kalian.

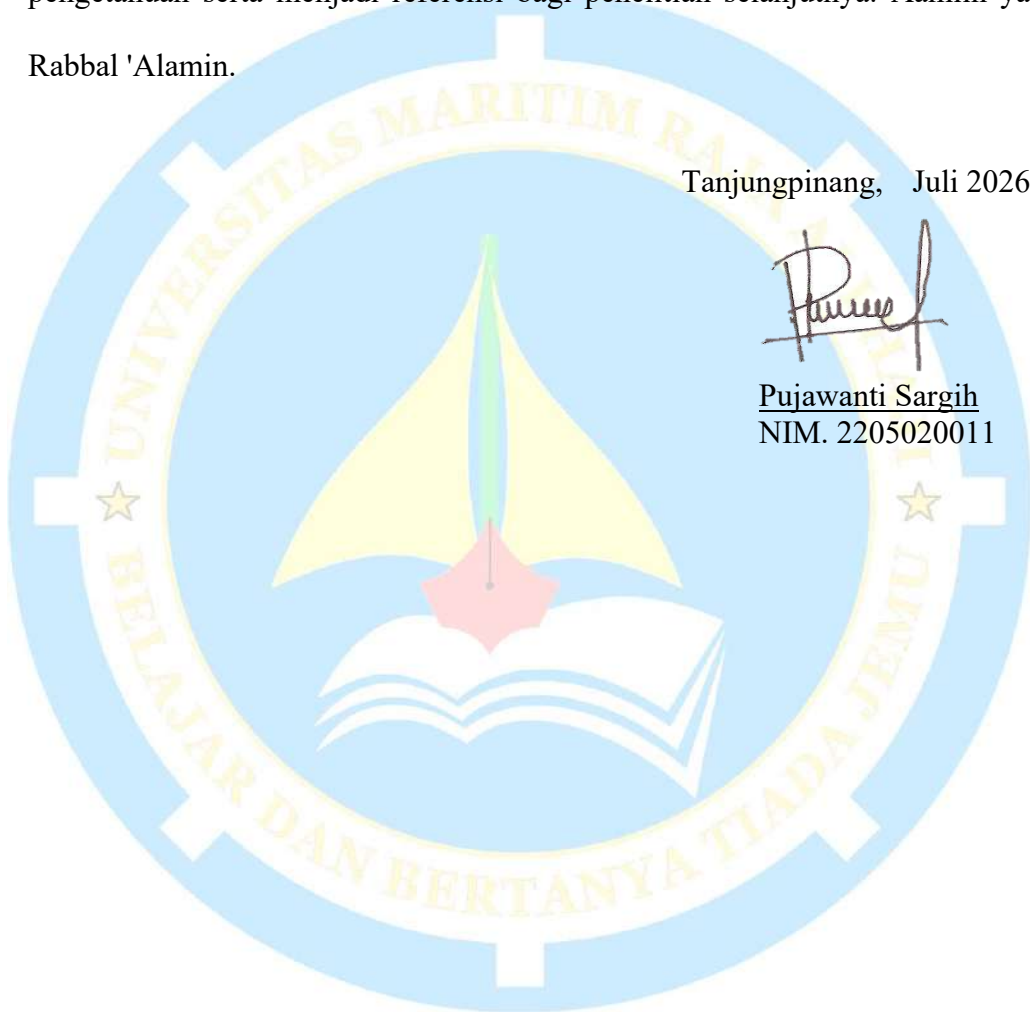
11. Teruntuk seseorang yang pernah menjadi bagian dari perjalanan penulis, terima kasih atas setiap pelajaran, kenangan, dan cerita yang pernah hadir dalam kehidupan penulis. Terlepas dari bagaimana akhirnya, semua itu telah menjadi bagian dari proses pendewasaan dan motivasi bagi penulis untuk terus melangkah hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan dan keberkahan dalam setiap langkahmu.
12. Teruntuk seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi, waktu, dan kerja sama yang telah diberikan. Meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, ★ bantuan yang diberikan sangat berarti sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Teruntuk Teman-teman seperjuangan Sherli, rasmi, valen, bela, dea, nor, tisyah: Terima kasih atas diskusi, bantuan, dan semangat yang kalian berikan selama perkuliahan.
14. Terakhir, untuk diri penulis sendiri, Pujawanti Saragih, terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun banyak tantangan yang dihadapi. Terima kasih telah percaya pada setiap proses dan terus melangkah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi awal dari keberhasilan dan impian yang lebih besar di masa depan.

Semoga segala bantuan, doa, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah yang bernilai di sisi Allah SWT serta memperoleh ridha dan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

Tanjungpinang, Juli 2026



Pujawanti Sargih
NIM. 2205020011



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama	: Pujawanti Saragih
Nomor induk mahasiswa	: 2205020011
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:

Pengaruh Governansi Dinamis Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Penggunaan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura.

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: Agustus 2026
Yang Menyatakan,



Pujawanti Saragih
Nim: 2205020011

DAFTAR ISI

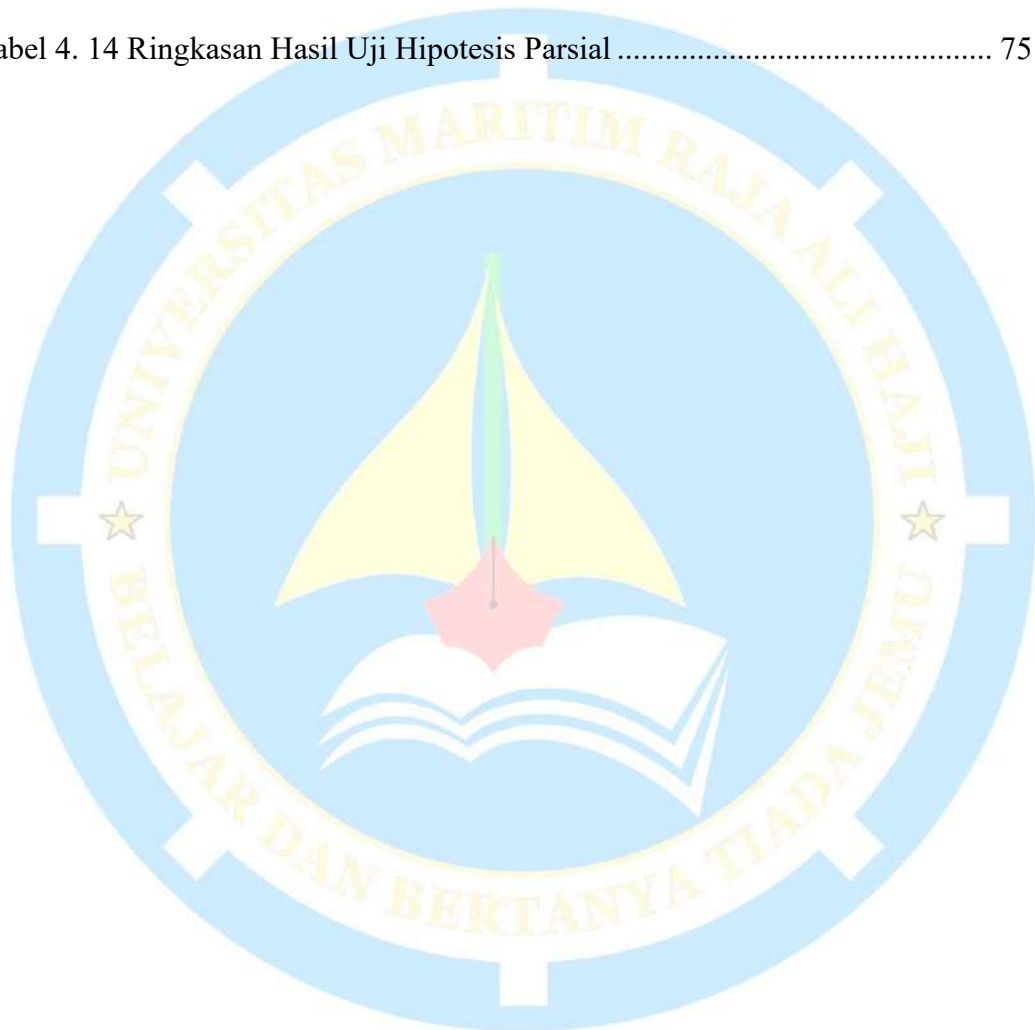
SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTARGAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Teori	27
2.3 <i>Dynamic Governance</i>	29
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	31
2.5 Hubungan Antarvariabel dan Hipotesis	33
2.6 Kerangka Pemikiran	36
2.7 Konsep Operasional	37
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Variabel Dan Pengukuran	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Konsiderasi Etik	48

3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.8	Jadwal PenelitianTabel	58
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	60
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.4	Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.5	Uji Instrumen Penelitian	65
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB 5 PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Implikasi Hasil Penelitian.....	92
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4	Saran	99
DAFTAR REFERENSI.....		104
LAMPIRAN		108
1.	Kuesioner	108
2.	Dokumentasi	128

DAFTAR TABEL

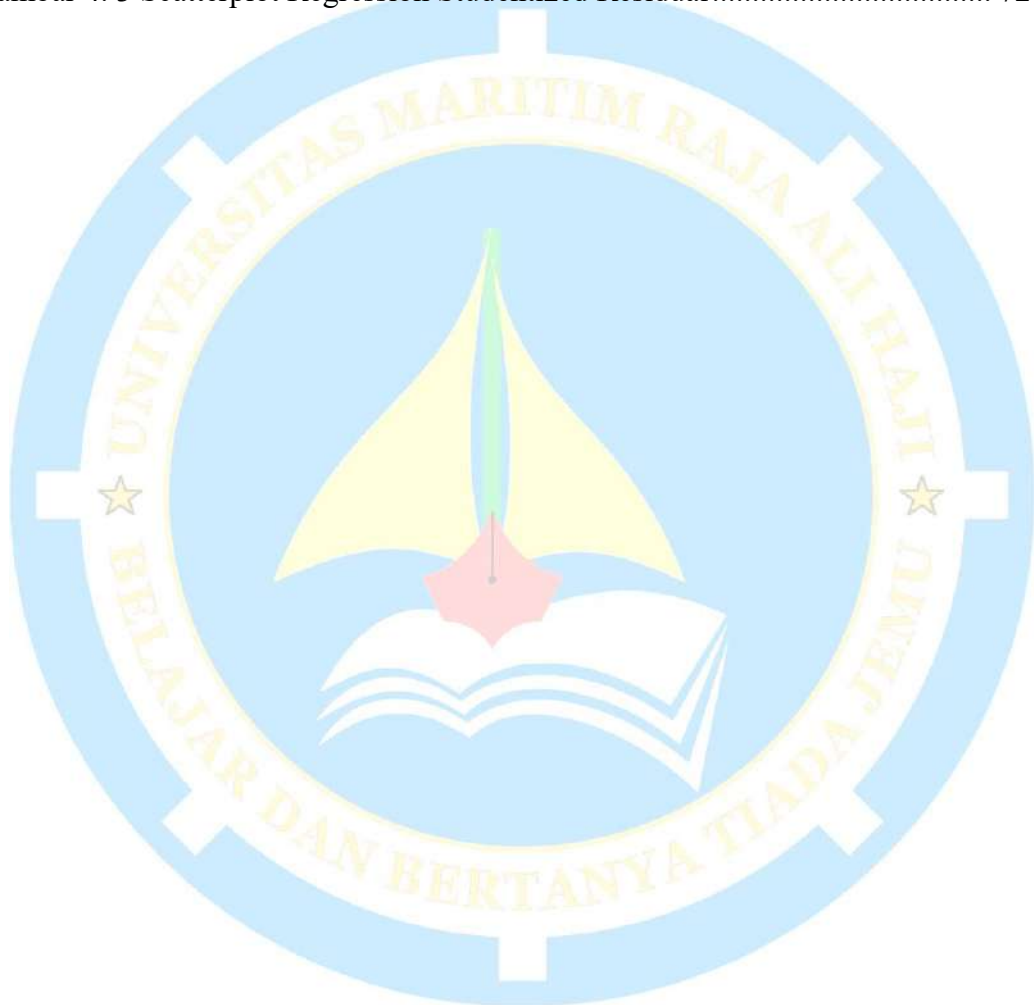
Tabel 1. 1 Jumlah Arus Penumpang di Pelabuhan Sri Bintang Pura Tahun 2021-2025	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu (Systematic Literature Review/SLR).....	11
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu (Empiris & Berbasis Teori)	14
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Tabel 2. 4 Konsep Operasional	38
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian Berdasarkan Jumlah Pengguna Layanan PAS Pelabuhan Sri Bintang Pura Tahun 2025	42
Tabel 3. 2 Kriteria Nilai Alternatif Skala Likert	46
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Penelitian	60
Tabel 4. 2 Interval Kategori Penilaian	61
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
Tabel 4. 4 Deskripsi Item Variabel Governansi Dinamis	62
Tabel 4. 5 Deskripsi Item Variabel Kualitas Pelayanan Publik	63
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Thinking Ahead (X1)	65
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Thinking Again (X2).....	66
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Thinking Across (X3)	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70

Tabel 4. 8Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4. 10 Hasil Model Summary Regresi	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (ANOVA).....	74
Tabel 4. 13Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Parsial	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4. 1Histogram Regression Standardized Residual	69
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot Regression Standardized Residual.....	70
Gambar 4. 3 Scatterplot Regression Studentized Residual.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	104
Lampiran 2: Pengolahan Uji Statistik SPSS	111
Lampiran 3: Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas.....	115
Lampiran 4: Surat Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	116
Lampiran 5: SK Penetapan Dosen Pembimbing.....	117
Lampiran 6: SK Penetapan Dosen Penguji Seminar UP.....	120
Lampiran 7: Dokumentasi Penyebaran Kuesioner kepada Responden.....	122

