

**PENGARUH INOVASI LAYANAN SINERGI IMIGRASI
ANTAR PULAU (SILAU) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI
MELALUI KONDISI KERJA**

(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun)

SKRIPSI



**Palentin Enjelika Turnip
NIM 2205020080**

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

**PENGARUH INOVASI LAYANAN SINERGI IMIGRASI
ANTAR PULAU (SILAU) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI
MELALUI KONDISI KERJA**

(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana



**Palentin Enjelika Turnip
NIM 2205020080**

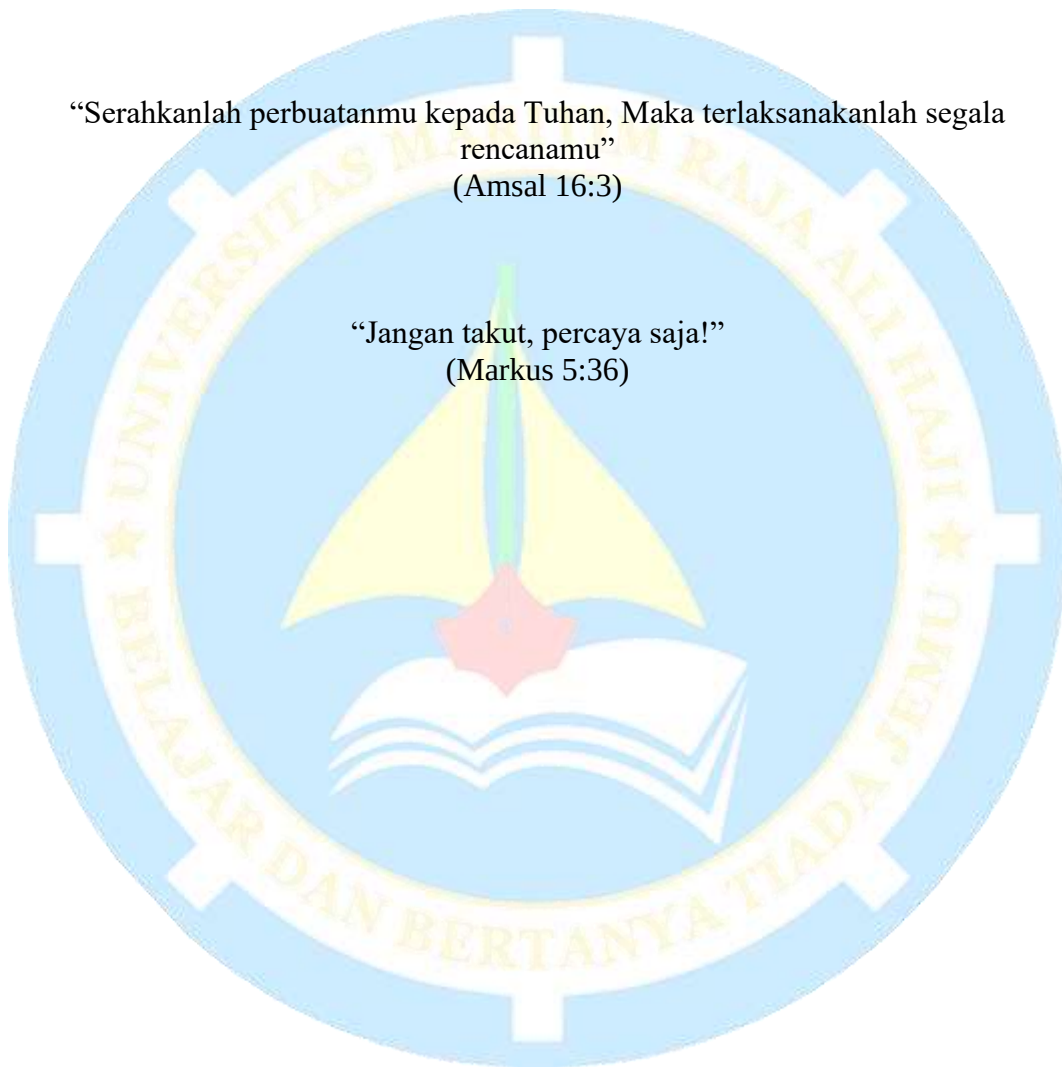
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Janganlah takut, Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-ku yang membawa Kemenangan”
(Yesaya 41:4)

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, Maka terlaksanakannya segala rencanamu”
(Amsal 16:3)

“Jangan takut, percaya saja!”
(Markus 5:36)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Palentin Enjelika Turnip
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Sinergi Imigrasi Antar
Pulau (SILAU) Terhadap Kepuasan Pegawai
Melalui Kondisi Kerja (Studi Kasus: Kantor
Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun)

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, 20 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Palentin Enjelika Turnip

NIM. 2205020080

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Palentin Enjelika Turnip
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Sinergi Imigrasi Antar
Pulau (SILAU) Terhadap Kepuasan Pegawai Melalui
Kondisi Kerja (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II
Kabupaten Karimun)

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. Alfiandri, S.Sos., M.Si.
NIP. 198008182015041002 | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA.
NIP. 198307022014041002 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP. 198703162024212026 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 198605262025061001 | Anggota 4 | (.....) |



Disahkan Oleh:

Dekan,

Imam Riyadi, S.Sos., IMAS.

NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

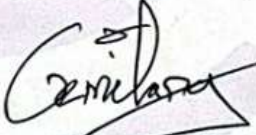
Nama : Palentin Enjelika Turnip
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020080
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Sinergi Imigrasi Antar
Pulau (SILAU) Terhadap Kepuasan Pegawai
Melalui Kondisi Kerja (Studi Kasus: Kantor
Imigrasi Kelas II Kabupaten 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 disetujui untuk diujikan.

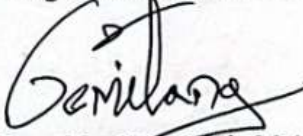
Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,


Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A
NIP. 198307022014041002

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,


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

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara


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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, penyertaan, hikmat, serta anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Inovasi Layanan Sinergi Imigrasi Antar Pulau (SILAU) Terhadap Kepuasan Pegawai Melalui Kondisi Kerja (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun)"** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Juruselamat, Tuhan Yesus Kristus, Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih oleh karena kasih, penyertaan, hikmat, kesehatan, kekuatan, serta berkat yang senantiasa Tuhan limpahkan dalam setiap langkah penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih karna Tuhan tidak pernah meninggalkan penulis, melainkan selalu membuka jalan dan membuat segala sesuatu indah pada waktu-nya.
Filipi 4:6.
2. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang sudah memberi kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi yang beliau pimpin.
3. 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.

4. Bapak Dr Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Pembimbing Utama saya Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan semasa bimbingan. Terima kasih atas arahan disaat penulis hilang arah, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan semasa bimbingan yang banyak memberikan pandangan baru terhadap penelitian ini
5. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terimakasih karena telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan,saran serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji Kota Tanjungpinang, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bantuan, dan pelayanan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin, bantuan, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jhon Edi Makmur Turnip dan Mamak Rio Linda Siahaan, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, doa, dan pengorbanan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas dukungan yang tidak pernah padam, doa yang tidak pernah putus, serta cinta yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata. Menjadi suatu kebanggaan dan anugerah bagi penulis memiliki orang tua yang selalu percaya, mendampingi, dan berjuang tanpa lelah demi setiap impian penulis.
9. Saudara-saudara penulis, Andreas Frendy Lee Turnip, Eva Anggry Ely Ester Turnip, dan Yohana Nine Febrianti Turnip, yang telah menjadi salah satu sumber kekuatan terbesar bagi penulis selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, perhatian, pengorbanan,

serta bantuan moril dan materiil yang diberikan tanpa henti. Berkat kehadiran, kerja keras, dan ketulusan kalian, penulis dapat menjalani setiap proses perkuliahan hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini tanpa kekurangan apapun.

10. Terimakasih atas kebersamaan, canda, cerita kepada Nopa, Apo, Heppy, Dhea, Lydia, Yang menemani penulis melewati berbagai tantangan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada teman D36, Sarah, Kinasih, Amel, Rani, Aan, Azizah. Yang senantiasa menemani setiap proses perjuangan selama masa perkuliahan.
12. *Last but not least*, dengan penuh rasa syukur, terima kasih kepada seorang anak Perempuan bungsu Palentin Enjelika Turnip. Yaa diri saya sendiri!! Terimakasih sudah bertahan atas segala proses yang telah dilalui, air mata, lelah, serta perjuangan yang tidak selalu mudah. Terimakasih karna tidak menyerah dan tetap memilih bangkit untuk tetap melanjutkan langkah, meskipun berada dalam keadaan yang tidak selalu baik, semua usaha, pengorbanan, dan doa yang telah diperjuangkan akhirnya membuahkan hasil di perjalanan yang panjang ini, meskipun terkadang ingin menyerah dan merasa putus asa. Tapi tetap selalu mau terus berjuang dan mampu melewati setiap tantangan dan menyelesaikan perjalanan *"I am Proud of Me."*

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

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

Nama : Palentin Enjelika Turnip
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020080
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 (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

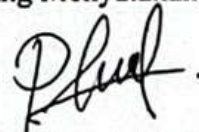
"Pengaruh Inovasi Layanan Sinergi Imigrasi Antar Pulau (SILAUP) Terhadap Kepuasan Pegawai Melalui Kondisi Kerja (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif 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: 20 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Palentin Enjelika Turnip

NIM. 2205020080

DAFTAR ISI

COVER	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoretis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Teori Inovasi Sektor Publik (Mulgan & Albury 2003).....	21
2.2.2 Teori Kondisi Kerja.....	24
2.2.3 Teori Kepuasan Pegawai.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Konsep Operasional	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40

3.2 Objek Lokasi Penelitian	40
3.2.1 Objek Penelitian	40
3.2.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	41
3.4 Variabel dan Pengukuran	42
3.4.1 Variabel Penelitian	42
3.4.2 Pengukuran	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Kuesioner (Angket)	46
3.5.2 Dokumentasi	46
3.6 Teknik Analisa Data	46
3.6.1 Uji Kualitas Instrumen	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.3 Analisis Regresi	49
3.7 Jadwal Penelitian	51
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	53
4.1.2 Tugas dan Fungsi	54
4.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Janji Layanan	55
4.1.4 Struktur Organisasi	55
4.2 Karakteristik Responden	56
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	57
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	58
4.3 Uji Kualitas Instrumen	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Realibilitas	62
4.3.3 Statistik Deskriptif	64
4.4 Uji Asumsi Klasik	73
4.4.1 Uji Normalitas	73

4.4.2 Uji Multikolinearitas	74
4.4.3 Uji Heteroskedastitas	76
4.5 Analisis Regresi	77
4.5.1 Analisis Regresi Model I.....	78
4.5.2 Analisis Regresi Model II	80
4.6 Uji Mediasi (Bootstraping)	83
4.7 Pembahasan.....	84
4.7.1 Pengaruh Inovasi SILAU terhadap Kondisi Kerja.....	84
4.7.2 Pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Pegawai	88
4.7.3 Pengaruh Inovasi Layanan SILAU terhadap Kepuasan Pegawai	91
4.7.4 Kondisi Kerja dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan SILAU terhadap Kepuasan Pegawai.....	93
BAB 5 PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Keterbatasan.....	98
5.3 Saran.....	98
DAFTAR REFERENSI	100
LAMPIRAN.....	103
RIWAYAT HIDUP.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Mobilitas Keimigrasian di Tanjung Balai Karimun Tahun 2022-2025.....	4
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 2. 3 Konsep Operasional	34
Tabel 3. 1 Populasi Pegawai Kantor Imigrasi.....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 3. 3 Interval Kategori Penilaian Variabel Inovasi dan Kondisi Kerja	44
Tabel 3. 4 Interval Kategori Penilaian Variabel Kepuasan Pegawai	45
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Masa Kerja	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	62
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	64
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel (X).....	66
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Variabel (M).....	68
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel (Y).....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.12 Hasil Multikolonieritas	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedasitas.....	76
Tabel 4.14 Model <i>Summary</i> Regresi Model I	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Regresi Model I.....	78
Tabel 4.16 Hasil Regresi Inovasi SILAU terhadap Kepuasan Pegawai	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Regresi Model II	80
Tabel 4.18 Hasil Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	83
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	103
Lampiran 2. Surat Keputusan Ketua Penguji Usulan Penelitian.....	105
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian	108
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	110
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 7. Hasil Kuesioner	115
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas (X).....	117
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas (M).....	119
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas (Y).....	121
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas (X).....	123
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas (M)	123
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas (Y)	124
Lampiran 14. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X)	124
Lampiran 15. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (M)	125
Lampiran 16. Hasil Uji Statistik Variabel (Y).....	126
Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 18. Hasil Uji Multikolonieritas.....	127
Lampiran 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas	128
Lampiran 20. Hasil Uji Regresi dan Mediasi.....	129
Lampiran 21. Dokumentasi Penelitian.....	131