

**BUDAYA MELAYU DALAM PRAKTIK PELAYANAN
PUBLIK: STUDI TENTANG NILAI-NILAI 'RESPEK' DAN
'HORMAT' PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**IGNASIA SANTA LOVIAN BR TUMANGGOR
NIM. 2205020110**

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

**BUDAYA MELAYU DALAM PRAKTIK PELAYANAN
PUBLIK: STUDI TENTANG NILAI-NILAI 'RESPEK' DAN
'HORMAT' PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**IGNASIA SANTA LOVIAN BR TUMANGGOR
NIM. 2205020110**

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua Orang Tua saya atas pengorbanan yang terhingga sepanjang masa dan perjuangan yang sangat luar biasa, keluarga, sahabat, serta orang-orang yang saya cinta dan sayangi atas doa dan dukungan yang sangat luar biasa kepada saya

Motto

In The Name Of Jesus Christ

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

“Janganlah takut, sebab 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 41:10)

“Saat hidupmu terasa berat, pergilah ke Bunda Maria, jangan merasa sendiri. Ceritakanlah dan beritahu Ibu”

(Paus Fransiskus)

“Lihatlah ke atas untuk berharap, lihatlah ke bawah untuk bersyukur, lihat sekeliling untuk berbagi. Jangan berpikir untuk sempurna, tapi berpikirlah untuk berguna”

(ST. Teresa)

“Karena dua tangan yang terlipat dihadapan Tuhan, tidak akan pulang dengan tangan kosong”

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020110
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Budaya Melayu Dalam Praktik Pelayanan Publik:
Studi Tentang Nilai-Nilai 'Respek' Dan 'Hormat'
Pada Pelayanan Perizinan 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 tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 4 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,




Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
NIM. 2205020110

PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh:

Nama : Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020110
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Budaya Melayu Dalam Praktik Pelayanan Publik: Studi Tentang Nilai-Nilai 'Respek' Dan 'Hormat' Pada Pelayanan Perizinan di Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 12 Mei 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. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIDN. 0016038702 | Ketua () |
| 2. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc
NIDN. 1026058301 | Anggota 1 () |
| 3. Okky Rizki Azizi, M.A.P
NIDN. 0021109106 | Anggota 2 () |
| 4. Imam Yudhi Prastya, S.IP.,MPA
NIDN. 1002078301 | Anggota 3 () |
| 5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIDN. 1026058603 | Anggota 4 () |

Disahkan Oleh:

Dekan,




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

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DISIDANGKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020110
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Budaya Melayu Dalam Praktik Pelayanan Publik: Studi Tentang Nilai-Nilai 'Respek' Dan 'Hormat' Pada Pelayanan Perizinan 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: 14 Februari 2026
Pembimbing Utama,



Ramadhani Setiawan, S.Sos., M. Soc, Sc
NIDN. 1026058301

Menyetujui, tanggal: 04 Maret 2026
Pembimbing Pendamping,



Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P
NIDN. 0021109106

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 1999706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkatnya dan cinta kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc, selaku dosen pembimbing satu saya yang berkenan memberikan waktu, wawasan, pikiran, untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini dari awal hingga selesai penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Okky Rizki Azizi, M.A.P, selaku dosen PA dan pembimbing dua saya yang telah membantu saya dalam permasalahan perkuliahan saya dan telah membantu memperbaiki skripsi saya jika ada yang salah dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA, mantan dosen PA saya, karena telah membantu saya dalam permasalahan akademis saya, dan membantu saya bagaimana menyusun skripsi.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Deodatus Deritaon Tumanggor dan Ibu Kristina Emelda Br Parapat yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan dan doa kepadaku serta tidak pernah berhenti berjuang untuk membiayai Pendidikan saya dari kecil sampai mendapatkan gelar. Tolong hiduplah lebih lama supaya bapak dan mamak bisa melihatku sukses kelak.
5. Saudara kandung saya, abang Rio, abang Rian terima kasih telah menjadi abang yang sangat baik kepada saya dan sudah membantu membiayai kuliah saya walaupun terkadang kalian melewati masa yang sulit diperantauan sana. Dan untuk adek-adek saya tersayang Sela dan Glory terimakasih atas dukungannya.

6. Sahabat saya dari masa sekolah sampai sekarang Ameyliani dan Connie terima kasih sudah menemani dan menyemangati saya selama ini walau kadang terjadi perdebatan kecil yang terjadi.
7. Sahabat seperjuangan selama kuliah, Bela, Elisabet, Fera, Dama, Tika, Tripani yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, membantu dan menemani saya dari maba sampai akhir masa perkuliahan ini, dan kita berjuang menyelesaikan skripsi bersama. Masuk sama-sama keluar juga harus sama-sama.

Tanjungpinang,.....

Penulis



Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
NIM. 2205020110



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020110
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 : Budaya Melayu Dalam Praktik Pelayanan Publik: Studi Tentang Nilai-Nilai 'Respek' Dan 'Hormat' Pada Pelayanan Perizinan 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 :

Yang Menyatakan,



Ignasia Santa Lovian Br Tumanggor
NIM. 2205020110

DAFTAR ISI

SAMPUL/COVER	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DISIDANGKAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAANPERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.2 Kerangka Teori	20
2.2.1 Administrasi dan Pelayanan Publik	20
2.3 Kerangka Berpikir	23
2.4 Definisi Konsep.....	24
2.4.1 Budaya Melayu.....	25
2.4.2 Pelayanan Publik	25

2.4.3 Nilai 'respek'	26
2.4.4 Nilai 'Hormat'	28
2.4.5 Pelayanan Perizinan	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	33
3.4 Fokus Penelitian	34
3.5 Sumber Data.....	34
3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1 Wawancara Mendalam (<i>in-depth interview</i>)	35
3.6.2 Observasi Partisipan.....	35
3.6.3 Dokumentasi	35
3.7 Informan.....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	36
3.9 Triangulasi Data.....	37
3.10 Konsiderasi Etik	37
3.11 Jadwal Penelitian.....	38
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Identitas Informan	42
4.3 Bagaimana nilai 'respek' dan 'hormat' dalam budaya Melayu diinternalisasi dalam praktik pelayanan perizinan di Kota Tanjungpinang?.....	43
4.3.1 Makna respek dan hormat dalam perspektif aparatur pelayanan	43
4.3.2 Praktik Nilai 'Respek' dan 'Hormat' dalam Interaksi Pelayanan	47

4.4	Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengintegrasikan nilai-nilai budaya Melayu ke dalam praktik pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan di Kota Tanjungpinang?	52
4.4.1	Hambatan Integrasi Nilai Budaya Melayu dalam Pelayanan Perizinan	52
4.5	Budaya Melayu dalam Praktik Pelayanan Publik: Studi tentang Nilai-Nilai 'Respek' dan 'Hormat' pada Pelayanan Perizinan di Kota Tanjungpinang	55
4.5.1	Peran DPMPTSP dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berbudaya dan Bermartabat	55
4.5.2	Pengaturan Sensitivitas terhadap Hierarki Sosial dan Norma Budaya Lokal dalam Pelayanan Perizinan	58
4.6	Pembahasan	61
BAB 5	PENUTUP	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	69
5.2.1	Saran Praktis	69
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	70
DAFTAR REFERENSI		71
LAMPIRAN		Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Gambar DPMPTSP	40
Gambar 4.2 Lambang Dan Makna Cogan.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Relevan	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Identitas Informan	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	67
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	72
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	95
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol.....	96
Lampiran 5 Surat Telat Menyelesaikan Penelitian Dari Lokasi Penelitian	97
Lampiran 6 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	98
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	100
Lampiran 8 Dokumentasi Foto Wawancara.....	102

