

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM LAYANAN
KETENAGAKERJAAN DI KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**DIMAS FEBRIANTO
NIM 2205020079**

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

2026

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM LAYANAN KETENAGAKERJAAN DI KOTA TANJUNGPINANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana



DIMAS FEBRIANTO
NIM:2205020079

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

PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIMAS FEBRIANTO
Nomor Induk Mahasiswa : 22050200
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Layanan
Ketenagakerjaan 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, 23 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



DIMAS FEBRIANTO
NIM. 2205020079

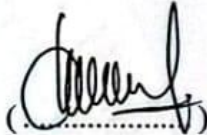
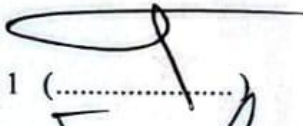
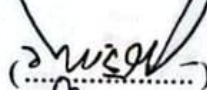
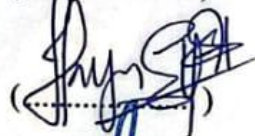
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dimas Febrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020079
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : “Inovasi Pelayanan Publik dalam Layanan
Ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang ”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 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. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P. M.A.P
NIP. 199211022020121003 | Ketua | () |
| 2. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA.
NIP. 198307022014041002 | Anggota 1 | () |
| 3. Okky Rizki Azizi, S.Sos.M.A.P
NIP. 198710032020121001 | Anggota 2 | () |
| 4. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA.
NIP. 198707012012121002 | Anggota 3 | () |
| 5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D,
NIP. 198605262025061001 | Anggota 4 | () |

Disahkan Oleh:

Dekan,



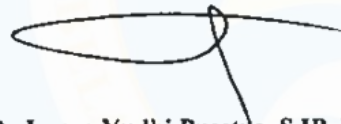
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Dimas Febrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020079
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Usulan Penelitian : Inovasi Pelayanan Publik Dalam Layanan
Ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang

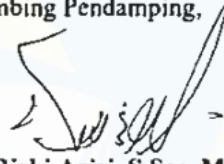
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Usulan Penelitian ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Menyetujui, tanggal: 23 Juni 2026
Pembimbing Utama,



Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA
NIP/NIDN. 198307022014041002

Menyetujui, tanggal: 26/ Juni 2026
Pembimbing Pendamping,



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

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji Syukur Senantiasa tercurahkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Layanan Ketenagakerjaan di Kota Tanjungpinang ”**

Dengan tepat waktu. Sholawat beriringan salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW.

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. Tentu, dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat membantu penulis sampai pada tahap yang dinantikan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Reza Gemilang, S.Si.M.A.B sebagai koordinator prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan dukungan perkuliahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A. selaku dosen pembimbing utama yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, serta berbagai masukan yang berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan dedikasi beliau dalam membimbing menjadi bagian penting dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Bapak Okky Rizki Azizi, M.A.P., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, dan saran sehingga penulisan penelitian ini dapat tersusun secara sistematis dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P.M.A.P selaku Ketua Penguji, yang telah memberikan evaluasi, kritik, dan saran yang sangat berarti untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf program Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan membimbing selama perkuliahan.
8. Pemangku kepentingan yang telah meluangkan waktu untuk membantu selama penelitian: Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro Kota Tanjungpinang.

9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Zulbahar dan Ibu Manida, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan ketulusan yang telah diberikan dalam mendampingi setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini. Segala pencapaian ini tidak terlepas dari doa, motivasi, dan kepercayaan yang selalu diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan, serta membalas segala kebaikan Bapak dan Ibu dengan balasan yang berlipat ganda.
10. Kepada adik saya tercinta, Sofiya terima kasih atas segala bentuk dukungan, perhatian, dan doa yang selalu menyertai perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga segala kebaikanmu dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan, kemudahan, serta kesuksesan di masa yang akan datang.
11. Dengan penuh rasa hormat dan syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bustaman dan (Almh.) Ibu Ratna yang telah penulis anggap sebagai orang tua sendiri selama tinggal di Tanjungpinang. Terima kasih atas perhatian, doa, dan dukungan yang diberikan selama kurang lebih tiga setengah tahun. Penulis bersyukur telah diterima dan diperlakukan layaknya anak sendiri. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan dan keberkahan kepada Bapak Bustaman, serta mengampuni dosa (Almh.) Ibu Ratna dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

12. Kepada Bapak Totok Budi Utomo dan Ibu Fitri Julianti, penulis menyampaikan terima kasih yang Tulus atas segala kebaikan, yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga bersyukur karena Bapak dan Ibu telah menerima penulis layaknya keluarga sendiri selama menjalani masa perkuliahan.
13. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Penulis mengucapkan terima kasih kepada DKM Jabal Hidayah, khususnya Bapak Supriyadi beserta seluruh jajaran pengurus, yang telah memberikan kesempatan dan ruang bagi penulis untuk belajar, berkontribusi, serta berkembang selama menjalani proses perkuliahan. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.
15. Kepada teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2022, khususnya Muhammad Adib Farhan, Melza Stevani, Ayu Atikah, Rani Puspita, Varga, dan Haikal penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

16. Untuk diri sendiri, Dimas Febrianto Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi berbagai tantangan, kegagalan, dan ujian hingga akhirnya mampu menyelesaikan karya ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih besar, serta menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan yang disertai doa dan usaha tidak akan pernah sia-sia. Tetaplah rendah hati, terus belajar, dan jangan pernah berhenti mengejar impian.

Tanjungpinang, Juli 2026



Penulis



**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Dimas Febrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020079
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 :

“Inovasi Pelayanan Publik dalam Layanan Ketenagakerjaan 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 : Juli 2026



DIMAS FEBRIANTO
NIM.2205020079

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN.....	x
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.3.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.2 Kerangka Teori.....	17
1.2.1 Pelayanan Publik.....	17
1.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	18
1.2.3 Teori Inovasi Pelayanan Publik	20
1.2.4 E-government.....	24
1.2.5 Teori E-Government & Transformasi Pelayanan	26
1.3 Kerangka Pemikiran.....	30
1.4 Definisi Konsep	31

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Objek Dan Lokasi Penelitian.....	35
3.2.1 Objek Penelitian	35
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Fokus Penelitian	36
3.4 Sumber Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Informan.....	42
3.7 Teknik Analisa Data.....	42
3.8 Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum kota Tanjungpinang	45
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Mikro Tanjungpinang	50
4.1.3 Gambaran Umum aplikasi PENCAKER.....	53
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
4.2.1 Kebaruan Pelayanan.....	56
4.2.2 Responsivitas terhadap Permasalahan Publik.....	65
4.2.3 Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.....	72
4.2.4 Dukungan dan Kapasitas Organisasi.....	79
4.2.5 Pemanfaatan dan Penerimaan oleh Pengguna	87
4.2.6 Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Implikasi Teoritis	107
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.4 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	142

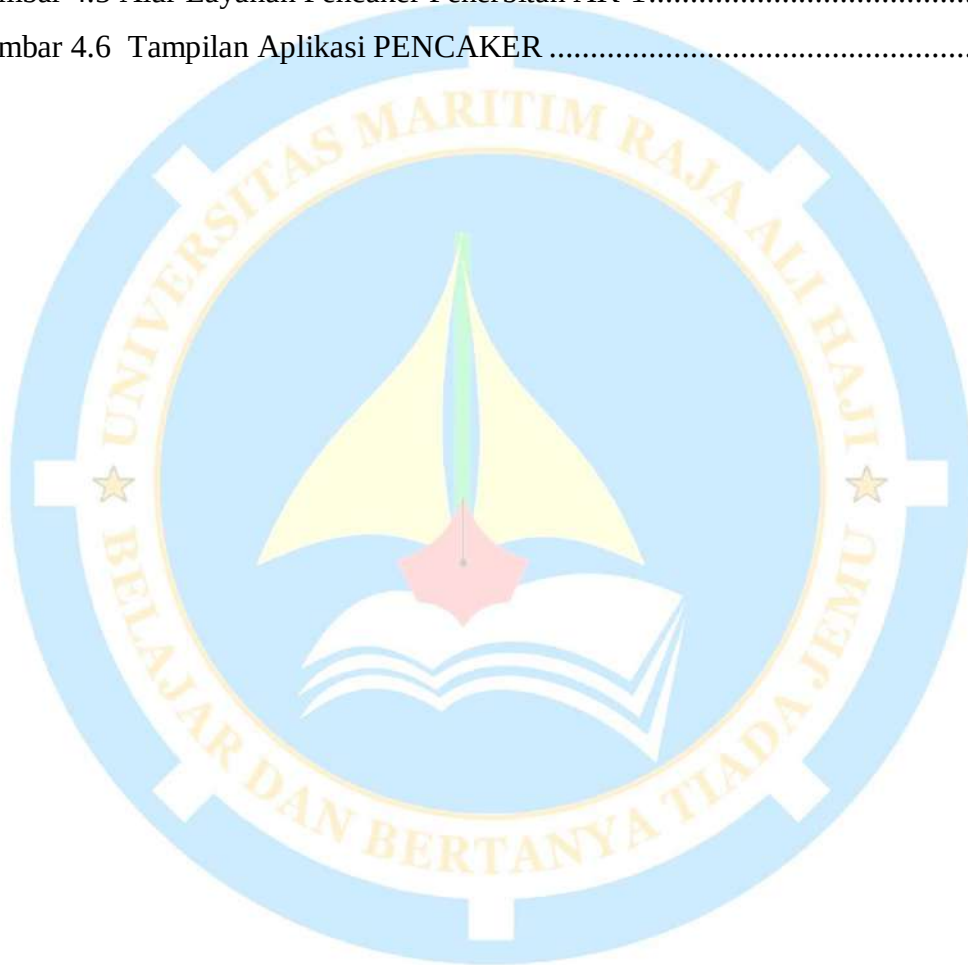
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan	42
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1 Hasil Penerbitan Kartu Kuning (AK-1) Menurut Bulan dan Jenis Kelamin di Kota Tanjungpinang Tahun 2023–2025	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Letak Geografis Tanjungpinang	46
Gambar 4.2 Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Tanjungpinang	51
Gambar 4.3 Struktur Organisasi	53
Gambar 4.4 Bannar Pencaker	53
Gambar 4.5 Alur Layanan Pencaker Penerbitan AK-1.....	55
Gambar 4.6 Tampilan Aplikasi PENCAKER	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	116
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	132
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kampus.....	135
Lampiran 4 Surat Penelitian Instansi	136
Lampiran 5 SK Pembimbing Skripsi	137
Lampiran 6 SK Seminar UP	138
Lampiran 7 SK Seminar UP	139
Lampiran 8 Konsultasi Skripsi	140
Lampiran 9 Konsultasi Skripsi	141

