

**PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM
PELAYANAN PUSPAGA UNTUK PENCEGAHAN
KEKERASAN TERHADAP ANAK DI KOTA
TANJUNGPINANG TAHUN 2025**

SKRIPSI



**WAN MAULIDIA
2205010066**

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

2026

**PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM
PELAYANAN PUSPAGA UNTUK PENCEGAHAN
KEKERASAN TERHADAP ANAK DI KOTA
TANJUNGPINANG TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan



**WAN MAULIDIA
2205010066**

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

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karya sederhana ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta, hormat, dan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Wan Syafrul dan Mamak Atmawati. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang tak ternilai, kerja keras, kesabaran, serta dukungan yang selalu diberikan kepada saya. segala pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa ridha, cinta, dan perjuangan Bapak dan Mamak. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang berkah, serta membalas setiap kebaikan bapak dan Mamak dengan pahala yang berlipat ganda. Persembahan ini juga saya hadiahkan untuk keluarga, sahabat, teman-teman, dosen pembimbing, serta semua pihak yang telah memberikan doa, motivasi, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terakhir, untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang,, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan hingga akhir dapat menyelesaikan salah satu langkah penting dalam perjalanan hidup ini. semoga pencapaian ini menjadi awal untuk meraih cita-cita dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

MOTTO

“ Ada dua orang yang selalu menunggu aku pulang tanpa lelah, dengan doa yang tak pernah putus dan cinta yang tak pernah berkurang. Untuk Bapak dan Mamak, semoga setiap perjuanganku menjadi kebahagiaan bagi kalian.”

“ Jadilah kuat dalam proses, rendah hati dalam keberhasilan, dan bersyukur dalam setiap keadaan”

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan’

(QS. Al-Insyirah:6

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Wan Maulidia
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010066
Program Studi/ : Ilmu Pemerintahan
Departemen/ Konsentrasi :
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip *New Public Service* dalam Pelayanan PUSPAGA untuk Pencegahan Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang Tahun 2025

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, 3 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Wan Maulidia

NIM. 2205010066

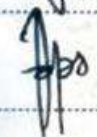
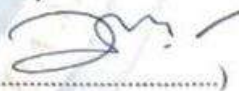
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wan Maulidia
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010066
Program Studi/ : Ilmu Pemerintahan
Departemen/ Konsentrasi :
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip *New Public Service* dalam Pelayanan PUSPAGA untuk Pencegahan Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 27 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji,

Dosen Penguji

- 1 Rizky Octa Putri Charin, S. IP., M.A Ketua (.....) 
NIP/NIDN.199510042022032013
- 2 Dr.N.A. Dwi Putri, S. IP., M. Si. Anggota 1 (.....) 
NIP/NIDN.198707182014042001
- 3 Novi Winarti, M.A. Anggota 2 (.....) 
NIP/NIDN.1989110520118032001
- 4 Ella Afnira, M.I.Kom. Anggota 3 (.....) 
NIP/NIDN.199304292022032014
- 5 Khairi Rahmi, S.IP.,M.A. Anggota 4 (.....) 
NIP/NIDN. 199504042022032020

Disahkan Oleh:

Dekan,


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah. swt, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan. 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 Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang.
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan (IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
4. Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A. selaku koordinator program studi Ilmu Pemerintahan (IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
5. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra selaku dosen penasihat akademik
6. Ibu Dr. Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, S. IP., M. Si selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Novi Winarti, M.A selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktu dan pemikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan dan penyelesaian kepenulisan dari awal hingga selesai.
7. Seluruh dosen dan staf terkhusus pada bidang studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu yang penuh
8. Ucapan terima kasih yang paling tulus penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Wan Syafrul dan Ibu Atmawati. Terima kasih atas kasih sayang yang begitu tulus, doa yang tidak pernah terputus,

pengorbanan yang tidak pernah terhitung, serta perjuangan yang luar biasa demi masa depan penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar cinta dan jasa yang telah diberikan. Setiap langkah yang penulis tempuh hingga berada di titik ini adalah karena doa, kerja keras, dan keikhlasan Apak dan Mak.

9. Untuk adikku dan along tercinta, Wan Habibullah dan Ade Yuana Hasbiah. Terima kasih telah menjadi adik dan kakak yang selalu membawa kebahagiaan, semangat, dan warna dalam kehidupan penulis. Meskipun mungkin tidak selalu diungkapkan dengan kata-kata, kehadiranmu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik. Terima kasih juga kepada Uni tersayang. Dariyani, yang selalu memberikan perhatian, semangat, nasihat, serta doa kepada penulis. Terimakasih juga sudah mendengarkan keluh kesah nya Angah dan cerita Angah sampai Angah bisa dititik ini.
10. Kepada Kak Stevy Indah Pratama terimakasih yang telah menjadi keluarga di tanah perantauan dan selalu memberikan perhatian, bantuan, doa, serta semangat kepada penulis.
11. Untuk sahabat saya, Indah Utami. Terimakasih telah menemani perjalanan sejak awal perkuliahan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah hadir bukan hanya sebagai teman, tetapi juga sebagai tempat berbagi cerita, keluh kesah, tangis, tawa, dan berbagai perjuangan yang telah kita lalui bersama. Meskipun waktu, kesibukan, dan jarak nanti mungkin tidak lagi membuat kita sering bersama seperti dulu, penulis berharap persahabatan ini tetap terjaga.
12. Kepada Riski Indra Syaputra. Terima kasih telah hadir sebagai sosok yang selalu memberikan doa, semangat, perhatian, dan dukungan tanpa lelah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis, selalu sabar menemani dalam setiap proses, serta tidak pernah berhenti memberikan motivasi ketika penulis merasa ingin menyerah.

13. Kepada sahabat kecil penulis, Devi Novita Sari. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak kecil hingga saat ini. Semoga persahabatan yang telah kita jalin selama ini tetap terjaga selamanya.
14. Kepada teman-teman terbaik penulis, Nana, Manda, Ajeng, Aqilla, dan April atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan selama masa perkuliahan. Dan teman-teman seperjuangan program studi ilmu pemerintahan angkatan 2022, khususnya kelas C Program Studi Ilmu Pemerintahan, terimakasih atas kebersamaan, kenangannya, dukungan, dan perjuangan yang telah dilewati bersama selama masa perkuliahan.
15. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Monic, Ayu, Deby, dan Ebi, teman-teman seperjuangan di tanah perantauan. Terima kasih telah hadir menemani hari-hari yang jauh dari keluarga, memberikan semangat, tawa, dan cerita yang begitu berarti.
16. Untuk Reza Gusti Nanda. Adik seperjuangan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah selalu menemani, membantu, dan meluangkan waktu di setiap keadaan, terutama saat penulis membutuhkan bantuan dalam keadaan mendesak.
17. Terakhir, ucapan terima kasih yang paling tulus penulis persembahkan untuk diri sendiri, Wan Maulidia. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk tetap bangkit di setiap rasa lelah, tetap melangkah di tengah keraguan, dan tetap berjuang meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Terima kasih telah berani menghadapi berbagai tantangan, air mata, rasa takut, dan kegagalan yang pernah menghampiri, hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2026



Wan Maulidia

NIM. 2205010066

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai *civitas academic* Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Wan Maulidia
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010066
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Excludive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Penerapan Prinsip *New Public Service* dalam Pelayanan PUSPAGA untuk Pencegahan Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang Tahun 2025**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Di buat di: Tanjungpinang
Pada tanggal : 3 Agustus 2026
Yang Menyatakan,



Wan Maulidia

NIM. 2205010066

DAFTAR ISI

COVER	1
HALAMAN SAMPUL.....	2
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Secara Praktis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Pelayanan Publik	11
2.2.2 Pelayanan Publik Baru (<i>New Public Service/NPS</i>)	14
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Definisi Konsep	21
2.4.1 Konsep Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)	21

2.4.2 Konsep Kekerasan terhadap Anak.....	23
2.4.3 Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan (<i>Serve Citizens, Not Customers</i>)	24
2.4.4 Mengutamakan Kepentingan Publik (<i>Seek the Public Interest</i>). 25	
2.4.5 Mengutamakan Nilai Kewargaan (<i>Value Citizenship over Entrepreneurship</i>)	26
2.4.6 Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis (<i>Think Strategically, Act Democratically</i>)	26
2.4.7 Akuntabilitas Bersifat Kompleks (<i>Recognize that Accountability Isn't Simple</i>).....	27
2.4.8 Melayani daripada Mengendalikan (<i>Serve Rather than Steer</i>)... 27	
2.4.9 Menghargai Manusia, Bukan Produktivitas (<i>Value People, Not Just Productivity</i>)	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	30
3.2.1 Objek Penelitian	30
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
1. Wawancara Mendalam (<i>In-depth Interview</i>)	34
2. Dokumentasi	34
3. Teknik Triangulasi.....	34
3.6 Informan	35
3.6.1 Informan Kunci (<i>Key Informants</i>).....	35
3.6.2 Informan Pendukung (<i>Supporting Informants</i>).....	36
3.7 Teknik Analisa Data.....	37
3.8 Jadwal Penelitian.....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41

4.2 Deskripsi Informan Penelitian	42
4.3 Kondisi Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang	42
4.4 Layanan PUSPAGA	44
4.4.1 Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan (<i>Serve Citizens, Not Customers</i>)	44
4.4.2 Mengutamakan Kepentingan Publik (<i>Seek the Public Interest</i>). ..	50
4.4.3 Mengutamakan Nilai Kewargaan (<i>Value Citizenship over Entrepreneurship</i>)	57
4.4.4 Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis (<i>Think Strategically, Act Democratically</i>)	62
4.4.5 Akuntabilitas Bersifat Kompleks (<i>Recognize that Accountability Isn't Simple</i>).....	67
4.4.6 Melayani daripada Mengendalikan (<i>Serve Rather than Steer</i>)...	72
4.4.7 Menghargai Manusia, Bukan Produktivitas (<i>Value People, Not Just Productivity</i>)	77
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	86
DAFTAR REFERENSI	89
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	9
Tabel 3. 1 Informan Kunci	36
Tabel 3. 2 Informan Pendukung	36
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4. 2 Jumlah Korban Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang Tahun 2019–2025	43
Tabel 4. 3 Klasifikasi Bentuk Layanan PUSPAGA Berdasarkan Tingkat Pencegahan	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kekerasan terhadap Anak Kota Tanjungpinang Tahun 2019 - 2025	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Sosialisasi PUSPAGA Gelige dengan tema “Tubuhku Miliku, Pencegahan Kekerasan Seksual di SD Swasta Toan Hwa Tanjungpinang	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP PUSPAGA.....	94
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	96
Lampiran 3 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	110
Lampiran 4 Surat Keputusan Penetapan Penguji Seminar.....	112
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	113
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	114
Lampiran 7 Renstra DP3APM	115
Lampiran 8 PUSPAGA Geliga Tanjungpinang	123
Lampiran 9 KIE PUSPAGA	124
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara	125

