

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat dasar teoritis dan empiris penelitian ilmiah, penelitian sebelumnya berfungsi sebagai sumber penting. Dalam penelitian kuantitatif, pembahasan hasil penelitian terdahulu berfungsi untuk mengidentifikasi pola temuan, konsistensi hasil, serta kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya. Tinjauan ini difokuskan pada penelitian-penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan khususnya aspek sistem antrian dengan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Sebagian besar penelitian terdahulu menempatkan sistem antrian sebagai bagian dari dimensi pelayanan secara umum, bukan sebagai variabel independen yang berdiri sendiri. Padahal, antrian merupakan titik pertama interaksi masyarakat dengan sistem pelayanan publik dan sangat menentukan persepsi awal terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari lebih lanjut penelitian-penelitian relevan serta mengidentifikasi kesenjangan yang mendasari pentingnya mengangkat **kualitas layanan antrian sebagai variabel utama** dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP).

1. Penelitian (Abdullah, Juharni, & Bahri., 2025) berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep*” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan

teknik analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini mengukur lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,684, kualitas pelayanan publik berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa 68,4% dari variasi kepuasan masyarakat dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan. nilai *t-hitung* sebesar 9,802 lebih besar dari nilai *t-tabel* 1,984 dengan *p-value* 0,000, menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Dimensi *reliability* dan *responsiveness*, terutama yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan keteraturan sistem antrian, ditemukan sebagai faktor dominan.

Relevansi penelitian ini terletak pada temuan bahwa **sistem antrian elektronik** mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan persepsi positif masyarakat. Namun, kesenjangan penelitian ini adalah **belum adanya fokus spesifik pada kualitas layanan antrian sebagai variabel tersendiri**. Sistem antrian masih diposisikan sebagai bagian dari dimensi pelayanan umum, tanpa pengukuran indikator spesifik seperti durasi waktu tunggu, kejelasan informasi antrian, atau kenyamanan ruang tunggu.

2. Penelitian (Muhajir, Haniwijaya, & Andriani, 2025) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simolawang Surabaya*” merupakan studi kuantitatif yang mengukur lima dimensi

SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. Variabel independen adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan R^2 sebesar 0,623 (62,3%), nilai t -hitung $7,891 > t$ -tabel 1,984 dengan signifikansi 0,000. Temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa **antrian pendaftaran** menjadi titik awal interaksi yang sangat mempengaruhi kepuasan. Banyak keluhan berpusat pada lamanya waktu tunggu dan ketidakteraturan sistem antrian.

Relevansi penelitian ini kuat karena menyoroti **antrian sebagai faktor kritis** yang sangat mempengaruhi persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan. Namun, kesenjangan yang teridentifikasi adalah **tidak ada analisis terpisah** terhadap kualitas layanan antrian sebagai variabel independen yang berdiri sendiri, serta tidak ada pengukuran indikator spesifik seperti durasi waktu tunggu atau kenyamanan ruang tunggu.

3. Penelitian (Fauzia, Eka, Rocheani, & Munawaroh, 2024) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi*” metode kuantitatif yang menggunakan model analisis regresi linier berganda. Lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan R^2 sebesar 0,579 (*adjusted R² = 0,557*), yang berarti 55,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Uji F menghasilkan nilai F -hitung $25,876 > F$ -tabel

2,31 dengan signifikansi $< 0,05$. Dimensi *responsiveness* (kecepatan dan ketepatan layanan) serta *tangibles* (fasilitas fisik seperti ruang tunggu) ditemukan sebagai variabel paling dominan dalam uji t parsial.

Penelitian ini **sangat relevan** karena dilakukan langsung di lingkungan Mal Pelayanan Publik (MPP), yang menjadi konteks penelitian ini. Temuan bahwa dimensi *responsiveness* dan *tangibles* paling berpengaruh menguatkan argumen pentingnya kualitas layanan antrian. Namun, **kesenjangan utama** adalah tidak ada pengukuran spesifik mengenai durasi tunggu, efisiensi pengelolaan antrian digital, kejelasan sistem, maupun persepsi masyarakat terhadap alur antrian sebagai variabel tersendiri.

4. Penelitian (Azizah, 2023) berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong*" menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Variable dependen adalah kepuasan masyarakat, sedangkan variable independent adalah kualitas pelayanan yang di ukur melalui metrik SERVQUAL lima dimensi.

Dengan nilai R^2 sebesar 0,774 (77%), nilai t-hitung 14,681 lebih besar dari t-tabel 1,997 dan *p-value* 0,000. Hasil penelitian menunjukkan efek yang positif dan signifikan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah reliabilitas dan responsivitas, terutama keteraturan sistem dan kecepatan pelayanan.

Penelitian ini **sangat relevan karena dilakukan di wilayah yang sama** (Kabupaten Tabalong) dan memberikan konfirmasi empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat. Namun, kesenjangan yang sama teridentifikasi: **sistem antrian belum dikaji sebagai variabel independen utama**, melainkan hanya sebagai sub-aspek dari dimensi *responsiveness* dan *reliability*.

5. Penelitian (Luthfiana, 2022) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 (Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah)*” merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menguji sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di masa pandemi. Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier sederhana, dengan variabel independen berupa lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sementara variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Berbeda dari penelitian lainnya, penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan **tidak berpengaruh signifikan** terhadap kepuasan masyarakat ($R^2 = 0,056$ atau 5,6%, $t\text{-hitung } 1,679 < t\text{-tabel } 1,984$, $p = 0,098$). Hasil ini menunjukkan bahwa dalam **kondisi krisis** seperti pandemi, persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pembatasan sosial, keterbatasan layanan tatap muka, dan protokol kesehatan yang ketat.

Relevansi penelitian ini sebagai **pembanding kontekstual** sangat penting karena menegaskan bahwa pengaruh kualitas layanan antrian bersifat **kontekstual dan tidak absolut**. Dalam kondisi normal (non-pandemi), sistem antrian memainkan peran kritis, sedangkan dalam kondisi luar biasa, faktor lain lebih dominan. Penelitian ini memperkuat argumen perlunya penelitian di MPP Tabalong yang beroperasi dalam **kondisi pelayanan normal**.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Utama	Kesenjangan
1	Umar, Juharni, & Bahri (2025)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep	Kuantitatif Regresi Linier Sederhana	$R^2 = 0,684$ (68,4%) t-hitung = 9,802 > t-tabel = 1,984 p = 0,000 Pengaruh positif signifikan	Antrian sebagai bagian dari dimensi umum, bukan variabel independen tersendiri
2	Muhajir, Haniwijaya, & Andriani (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simolawang Surabaya	Kuantitatif Regresi Linier Sederhana	$R^2 = 0,623$ (62,3%) t-hitung = 7,891 > t-tabel = 1,984 p = 0,000 Pengaruh positif signifikan	Antrian pendaftaran hanya sebagai sub-aspek, tanpa pengukuran indikator spesifik
3	Fauzia & Rochaeni (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di MPP Kota Cimahi	Kuantitatif Regresi Linier Sederhana	$R^2 = 0,579$ (57,9%) Adjusted $R^2 = 0,557$ F-hitung = 25,876 > F-tabel = 2,31 p < 0,05 Pengaruh signifikan simultan	Tidak ada pengukuran spesifik durasi tunggu, efisiensi antrian digital, kejelasan sistem

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Utama	Kesenjangan
4	Nur Azizah (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong	Kuantitatif Regresi Linier Sederhana	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($R^2=0,774$; $t=14,681 > 1,997$; $sig=0,000$)	Belum ada fokus spesifik pada kualitas layanan antrian sebagai variabel independen utama
5	Ifa Rifki Luthfiana (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 di Puskesmas Rembang 1	Kuantitatif Regresi Linier Sederhana	$R^2 = 0,056$ (5,6%) t -hitung = 1,679 < t -tabel = 1,984 $p = 0,098$ Tidak signifikan	Konteks luar biasa (pandemi), tidak ada fokus pada antrian spesifik, pengaruh faktor eksternal sangat besar

Sumber: Peneliti (2025)

Meskipun penelitian sebelumnya telah membantu kita memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, masih ada beberapa celah penelitian yang perlu dipenuhi. Sebagian besar penelitian masih menempatkan layanan antrian sebagai sub-dimensi dari kualitas pelayanan umum, bukan sebagai variabel independen yang berdiri sendiri dengan indikator pengukuran yang komprehensif. Padahal, antrian merupakan titik pertama interaksi masyarakat

dengan sistem pelayanan publik yang sangat menentukan persepsi awal terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Kesenjangan lain yang teridentifikasi adalah minimnya penelitian di MPP tingkat kabupaten atau daerah, dimana mayoritas penelitian dilakukan di kota-kota metropolitan seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Cimahi. Lebih lanjut, belum ada penelitian yang secara sistematis mengukur indikator-indikator spesifik antrian seperti durasi waktu tunggu aktual versus persepsi, kejelasan sistem nomor antrian, frekuensi update informasi, kenyamanan ruang tunggu, dan penerapan prinsip keadilan (*first come first served*) sebagai komponen terukur dari kualitas layanan antrian.

Oleh karena itu, penelitian ini dating untuk memenuhi celah tersebut dengan menjadikan kualitas layanan antrian sebagai variabel independen utama yang diukur secara komprehensif berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang diadaptasi khusus untuk konteks antrian. Penelitian ini juga mengintegrasikan prinsip psikologi antrian dari (Maister, 1985) dengan dimensi SERVQUAL dalam konteks MPP multi instansi, serta memberikan bukti empiris dari konteks MPP tingkat kabupaten Tabalong yang selama ini minim diteliti. Lebih dari itu, penelitian ini mengukur secara spesifik indikator-indikator kualitas antrian yang belum terukur dalam penelitian sebelumnya dan memberikan rekomendasi praktis bagi perbaikan sistem antrian di MPP sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik daerah. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Tabalong khususnya, dan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya.

B. Landasan Teori

1. Teori Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan akuntabel. Administrasi publik berkembang dari gagasan awal yang memperkenalkan prinsip pemisahan antara politik dan administrasi, serta menekankan pentingnya efisiensi, profesionalisme, dan rasionalitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Wilson, 1887). Dalam konteks modern, administrasi publik tidak hanya dipahami sebagai mekanisme birokrasi untuk menjalankan aturan, tetapi juga sebagai instrumen yang mengedepankan nilai demokrasi, partisipasi publik, keadilan, dan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015).

Salah satu fungsi administrasi publik yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat disebut pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama efektivitas pemerintahan dan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara (Tjiptono, 2019).

Dalam penelitian ini, administrasi publik menjadi kerangka dasar yang memayungi seluruh aktivitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP), termasuk sistem antrian sebagai bagian integral dari proses pelayanan. Ketika sistem antrian dikelola dengan baik, efisien, tertib, dan nyaman. Maka hal tersebut mencerminkan penerapan prinsip-prinsip administrasi

publik modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari orientasi birokrasi yang kaku menuju pelayanan yang berpusat pada masyarakat. Paradigma administrasi publik mengalami evolusi dari Old Public Administration (OPA) yang dipelopori oleh (Wilson, 1887) yang menekankan pemisahan politik dan administrasi untuk menciptakan birokrasi profesional, kemudian berkembang ke *New Public Management* (NPM) pada tahun 1980-an yang dipopulerkan oleh (Hood, 1991) dengan mengadopsi prinsip manajemen sektor swasta seperti efisiensi, kompetisi, dan orientasi pelanggan.

Paradigma kontemporer yang paling relevan dengan penelitian ini adalah **New Public Service (NPS)** yang dikembangkan oleh (Denhardt & Denhardt, 2015). Paradigma NPS menekankan prinsip "*serve rather than steer*" (melayani bukan mengendalikan), yang berarti pemerintah harus melayani kepentingan publik dengan menempatkan warga negara sebagai pusat pelayanan. Dalam NPS, masyarakat tidak dipandang sebagai pelanggan (*customers*) seperti dalam paradigma *New Public Management*, melainkan sebagai warga yang berhak untuk dilayani dengan bermartabat, adil, dan partisipatif (Denhardt & Denhardt, 2015). Aparatur pemerintah bertindak sebagai fasilitator yang membangun hubungan kolaboratif dengan masyarakat, dimana kepentingan publik menjadi prioritas utama.

Dalam konteks pelayanan antrian di MPP Kabupaten Tabalong, prinsip-prinsip NPS sangat relevan karena:

- a. **Demokratis dan Adil:** Sistem antrian harus menerapkan prinsip *first come, first served*

yang adil bagi semua masyarakat, dengan tetap memberikan perhatian khusus kepada kelompok prioritas (lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas).

- b. **Responsif dan Humanis:** Pelayanan antrian tidak hanya fokus pada kecepatan teknis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan, kejelasan informasi, dan perlakuan yang manusiawi selama proses menunggu.
- c. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Informasi tentang waktu tunggu, urutan antrian, dan prosedur pelayanan harus disampaikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat.
- d. **Berorientasi pada Kepuasan dan Kepercayaan Publik:** Pengalaman positif masyarakat dalam sistem antrian akan meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah daerah dan memperkuat legitimasi institusi.

Dengan demikian, paradigma NPS menjadi landasan filosofis yang mendasari pentingnya mengelola kualitas layanan antrian bukan sekadar untuk efisiensi operasional, tetapi sebagai bentuk penghormatan terhadap hak-hak masyarakat sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan publik yang berkualitas.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik memiliki peran strategis. Menurut (Moenir, 2010), pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, yang dalam konteks pemerintahan melibatkan interaksi antara aparatur negara dan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan

metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sikap, kemampuan petugas, fasilitas yang tersedia, dan sistem yang diterapkan sangat memengaruhi kualitas pelayanan.

Sebaliknya, (Sinambela, 2014) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan prinsip dan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi sejumlah prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- 1) **Keentingan Umum:** Dalam memberikan, kepentingan pribadi atau kelompok tidak boleh diutamakan.
- 2) **Kepastian Hukum:** Ini berarti bahwa hak dan kewajiban ada dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) **Kesamaan Hak:** Pelayanan harus diberikan tanpa diskriminasi
- 4) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban.
- 5) **Profesionalitas:** Pekerja harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas mereka.
- 6) **Partisipatif:** Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan.
- 7) **Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif:** Setiap warga negara berhak atas pelayanan yang adil.
- 8) **Keterbukaan:** Setiap orang menerima layanan harus dapat dengan mudah

mengakses dan mendapatkan informasi.

- 9) Akuntabilitas: Seseorang harus dapat bertanggung jawab atas proses penyelenggaraan layanan.
- 10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus untuk Kelompok Rentan: Memfasilitasi kelompok rentan.

Dalam konteks penelitian ini, sistem antrian di MPP Kabupaten Tabalong harus memenuhi prinsip-prinsip dan karakteristik tersebut agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

b. Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP adalah penyediaan berbagai jenis pelayanan dalam satu atap yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari instansi pemerintah dan/atau penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Konsep MPP menerapkan prinsip *one stop service* dimana masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi dari berbagai instansi pemerintah, BUMN/BUMD, bahkan swasta dalam satu lokasi yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (PANRAB, 2017).

Tujuan pembentukan Mal Pelayanan Publik disebutkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017:

- 1) **Memudahkan masyarakat** dalam mengakses berbagai jenis pelayanan publik tanpa harus mengunjungi banyak lokasi yang berbeda.

- 2) **Mempercepat proses pelayanan** melalui integrasi sistem, data, dan koordinasi antar instansi penyelenggara pelayanan.
- 3) **Meningkatkan kualitas pelayanan** dengan menyediakan sara,fasilitas, dan prasarana yang cukup dan nyaman.
- 4) **Meningkatkan efisiensi dan efektivitas** penyelenggaraan pelayanan publik melalui kolaborasi dan sinergi antar instansi.
- 5) **Meningkatkan kepuasan masyarakat** terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Sistem antrian menjadi salah satu aspek penting dalam operasional MPP karena merupakan **titik awal interaksi** antara masyarakat dengan layanan pemerintah. Menurut (Heizer & Render, 2016), sistem antrian yang baik harus mempertimbangkan aspek efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan. Pengelolaan antrian yang baik akan membentuk persepsi positif sejak awal dan meningkatkan kepuasan keseluruhan terhadap pelayanan, sedangkan sistem antrian yang tidak teratur, lambat, atau tidak nyaman dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

4. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan konsep penting dalam administrasi publik karena menyangkut bagaimana lembaga pemerintah memberikan pelayanan yang memuaskan, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998), kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan

pelanggan. Singkatnya, kualitas layanan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan serta seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi dari pihak lain, dan janji atau standar yang ditetapkan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, Kualitas layanan sangat bergantung pada bagaimana pelanggan melihat perbedaan antara apa yang mereka harapkan dan apa yang sebenarnya terjadi. Jika layanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan layanan tersebut dianggap tinggi. Namun, jika pelayanan di bawah harapan, maka dianggap buruk.

Dalam konteks pelayanan (Tjiptono, 2019) publik, menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima, kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah akan meningkat, yang pada akhirnya meningkatkan legitimasi institusi pemerintahan

b. Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aspek fisik yang dapat dilihat masyarakat secara langsung selama proses pelayanan disebut dimensi *tangibles*. Dalam konteks sistem antrian, keberadaan ruang tunggu yang nyaman, informasi digital yang jelas, serta kerapihan dan profesionalisme petugas sangat memengaruhi kesan awal masyarakat terhadap kualitas layanan. *Tangibles* berperan penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif dan menyenangkan selama proses menunggu.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Dalam sistem antrian, hal ini tercermin melalui keteraturan urutan antrian, ketepatan waktu pelayanan, serta minimnya kesalahan teknis dalam proses pemanggilan atau registrasi. Ketika masyarakat merasa bahwa sistem antrian berjalan sesuai prosedur dan tidak terjadi ketimpangan, maka kepercayaan terhadap instansi penyelenggara akan meningkat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan penyedia layanan dalam merespons permintaan, keluhan, atau perubahan situasi dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan publik yang menggunakan sistem antrian, daya tanggap terlihat dari kesiapan petugas dalam menangani gangguan teknis, memberikan bantuan saat masyarakat kesulitan, atau menyampaikan informasi apabila terjadi keterlambatan. Sistem yang tanggap juga ditandai dengan informasi waktu tunggu yang real-time dan adaptasi terhadap lonjakan pengunjung.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merujuk pada pengetahuan, kompetensi, serta sikap sopan santun dari petugas yang memberi jaminan rasa aman dan percaya kepada masyarakat. Dalam pengelolaan antrian, petugas yang mampu memberikan penjelasan yang jelas, memahami sistem yang digunakan, serta bersikap ramah dan profesional, akan

menumbuhkan rasa tenang bagi pengguna layanan.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy berarti kemampuan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan setiap individu secara personal. Dalam sistem antrian, empati diwujudkan melalui perlakuan khusus bagi kelompok prioritas seperti lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, serta pelayanan yang humanis dan tidak kaku. Petugas yang melayani dengan penuh perhatian dan kesabaran akan membuat masyarakat merasa dihargai, tidak sekadar dianggap sebagai nomor antrian.

5. Kualitas Layanan Antrian

Kualitas layanan antrian adalah persepsi masyarakat terhadap pengalaman mereka selama proses menunggu untuk mendapatkan pelayanan. (Cameron, 2012) menyatakan bahwa kualitas antrian tidak hanya dipengaruhi oleh durasi tunggu, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap kenyamanan, kejelasan, dan keteraturan proses antrian. Artinya, meskipun waktu tunggu relative lama, persepsi masyarakat dapat tetap positif apabila proses antrian berjalan tertib, mudah dipahami, dan memberikan rasa aman.

Dalam pelayanan publik, kualitas antrian menjadi komponen penting karena sering kali merupakan titik pertama interaksi masyarakat dengan instansi pemerintah. Menurut (Heizer & Render, 2016), antrian harus dikelola secara sistematis untuk menghindari ketidakpastian dan meingkatkan kepuasan masyarakat. Jika antrian tidak dikelola dengan baik, masyarakat akan merasa tidak nyaman, bingung, atau tidak dihargai, sehingga menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

6. Teori Antrian dan Psikologi Antrian

a. Pengertian Antrian

Antrian terjadi ketika jumlah permintaan layanan melebihi kapasitas layanan yang tersedia dalam waktu tertentu, sehingga pengguna harus menunggu giliran. Menurut (Heizer & Render, 2016), sistem antrian merupakan suatu proses yang mencakup kedatangan pelanggan, waktu tunggu, dan durasi pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan publik, antrian merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari. Ketika terjadi ketidakseimbangan antara permintaan layanan dengan kapasitas penyedia layanan.

Sistem antrian yang baik harus mempertimbangkan dua aspek penting, **efisiensi operasional** bagi penyelenggara layanan dan **kepuasan pengguna** selama proses menunggu (Heizer & Render, 2016). Semakin lama waktu tunggu tanpa kepastian dan kenyamanan, maka semakin rendah pula persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Antrian sering kali menjadi indikator awal yang dijadikan masyarakat sebagai tolok ukur profesionalitas dan efisiensi suatu instansi, karena pengalaman menunggu sangat memengaruhi kesan terhadap pelayanan secara keseluruhan.

b. Psikologi Antrian (*The Psychology of Waiting Lines*)

(Maister, 1985) dalam karyanya yang monumental "*The Psychology of Waiting Lines*" menjelaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap waktu tunggu tidak selalu proporsional dengan durasi tunggu yang sebenarnya. Terdapat beberapa prinsip psikologis yang memengaruhi pengalaman menunggu:

- 1) Waktu menganggur terasa lebih lama: Masyarakat yang menunggu tanpa aktivitas akan merasa waktu berjalan lebih lambat dibandingkan mereka yang diberikan

pengalihan perhatian seperti informasi, hiburan, atau fasilitas pendukung.

- 2) Ketidakpastian membuat waktu terasa lebih lama: Ketika masyarakat tidak mengetahui berapa lama mereka harus menunggu, kecemasan meningkat dan waktu terasa lebih panjang. Oleh karena itu, pemberian informasi estimasi waktu tunggu sangat penting.
- 3) Penantian tanpa penjelasan terasa lebih lama: Masyarakat lebih toleran terhadap waktu tunggu jika mereka memahami alasan penundaan. Transparansi informasi mengurangi frustrasi.
- 4) Ketidakadilan membuat penantian terasa lebih lama: Sistem antrian yang tidak adil (misalnya ada penyerobotan atau perlakuan tidak sama) akan menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan, bahkan jika durasi tunggu sebenarnya tidak terlalu lama.
- 5) Semakin penting layanan, semakin besar toleransi waktu tunggu: Masyarakat lebih bersedia menunggu untuk layanan yang dianggap penting atau bernilai tinggi.
- 6) Menunggu sendirian terasa lebih lama: Interaksi sosial selama menunggu dapat mengurangi persepsi negatif terhadap waktu tunggu.

Prinsip-prinsip (Maister, 1985) ini sangat relevan dalam konteks MPP Kabupaten Tabalong, dimana pengelolaan antrian tidak hanya tentang mempercepat proses, tetapi juga tentang mengelola persepsi dan pengalaman masyarakat selama menunggu melalui penyediaan informasi yang jelas, fasilitas yang nyaman, dan sistem yang adil.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Antrian

Faktor-faktor yang memengaruhi panjang dan efisiensi antrian menurut (Tjiptono, 2019), yaitu:

1) Jumlah Petugas

Jumlah petugas yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat dapat memperlama waktu tunggu. Penambahan petugas saat jam sibuk adalah bentuk efisiensi dalam manajemen pelayanan publik.

2) Kompleksitas Jenis Pelayanan

Pelayanan yang rumit dan banyak tahapan akan memperlambat antrian. Penyederhanaan prosedur penting untuk meningkatkan efektivitas dalam administrasi publik

3) Ketersediaan Teknologi

Penggunaan teknologi seperti sistem antrian digital dan layanan online dapat mempercepat proses. Ini bagian dari penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4) Volume Masyarakat

Tingginya jumlah masyarakat pada waktu tertentu bisa menyebabkan penumpukan. Pengelolaan jadwal dan kapasitas pelayanan menjadi kunci efisiensi birokrasi.

5) Proses Administrasi

Proses yang berbelit memperlambat layanan. Standarisasi dan digitalisasi dokumen adalah solusi untuk pelayanan yang lebih cepat dan transparan.

Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting bagi penyelenggara MPP untuk merancang sistem antrian yang optimal, tidak hanya dari sisi kecepatan tetapi juga dari

sisi pengalaman dan kepuasan masyarakat.

7. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan publik, karena menunjukkan sejauhmana pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan menurut (Kotler & Keller, 2020), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan mereka. Jika kinerja layanan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja layanan sesuai dengan harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja layanan melebihi harapan, pelanggan sangat puas.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, tidak hanya berkaitan dengan aspek fungsional layanan tetapi juga terkait dimensi emosional, kenyamanan, dan keadilan pelayanan (Wirtz & Lovelock., 2016). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memastikan bahwa seluruh proses pelayanan, mulai dari antrian, interaksi dengan petugas, hingga fasilitas pendukung, memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan serta dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan layanan.

8. Hubungan Kualitas Layanan Antrian dengan Kepuasan Masyarakat

Hubungan antara kualitas layanan antrian dengan kepuasan masyarakat memiliki landasan teoritis yang kuat dalam literatur administrasi publik dan manajemen layanan. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998) dalam model SERVQUAL menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan anteseden (*predictor*) utama dari kepuasan pelanggan. Ketika masyarakat mempersepsikan kualitas layanan yang tinggi dalam hal ini kualitas layanan antrian maka kepuasan mereka terhadap pelayanan secara keseluruhan akan meningkat.

Dalam konteks sistem antrian, hubungan ini dapat dijelaskan melalui beberapa mekanisme. Pertama, dari dimensi *tangibles* (bukti fisik), fasilitas ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan informasi yang jelas akan menciptakan pengalaman menunggu yang positif, sehingga mengurangi persepsi negatif terhadap waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

Kedua, dari dimensi *reliability* (keandalan), sistem antrian yang teratur, konsisten, dan adil akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan. Ketika masyarakat yakin bahwa sistem berjalan sesuai aturan tanpa ada penyerobotan atau ketidakadilan, kepuasan mereka akan meningkat karena merasa dihormati dan diperlakukan setara (Maister, 1985).

Ketiga, dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), kecepatan pemanggilan nomor antrian dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi atau menangani keluhan akan mengurangi kecemasan dan ketidakpastian masyarakat. (Maister, 1985) menegaskan bahwa ketidakpastian waktu tunggu (*uncertain waits*) terasa lebih lama dan lebih menjengkelkan. Oleh karena itu, sistem yang responsif dengan informasi *real-time* akan meningkatkan kepuasan.

Keempat, dari dimensi *assurance* (jaminan), kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan jaminan keamanan data akan memberikan rasa percaya dan tenang bagi masyarakat. Kepercayaan ini merupakan fondasi kepuasan jangka panjang dan loyalitas terhadap institusi (Tjiptono, 2019).

Kelima, dari dimensi *empathy* (empati), perlakuan yang humanis, perhatian terhadap kelompok prioritas, dan kesabaran petugas akan membuat masyarakat merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar nomor antrian. Pengalaman emosional yang positif ini

berkontribusi signifikan terhadap kepuasan keseluruhan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998).

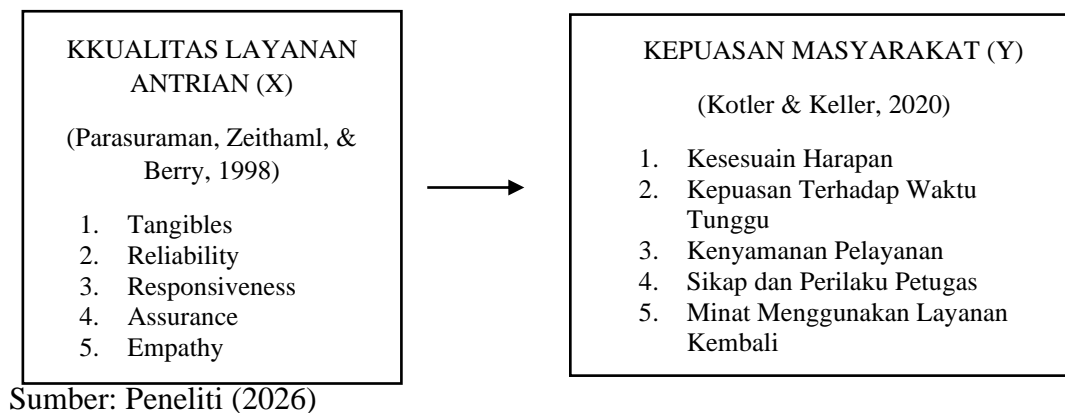
(Heizer & Render, 2016) menambahkan bahwa dalam sistem pelayanan, pengalaman antrian (*queue experience*) merupakan bagian integral dari *service encounter* yang sangat memengaruhi evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Masyarakat yang mengalami proses antrian yang efisien, nyaman, dan adil cenderung memberikan evaluasi positif terhadap kinerja institusi, meskipun aspek lain dari pelayanan mungkin masih memiliki ruang perbaikan.

Dalam perspektif administrasi publik, hubungan ini juga sejalan dengan prinsip *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015) yang menekankan pentingnya melayani masyarakat dengan bermartabat dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Ketika pemerintah mampu mengelola aspek antrian dengan baik yang merupakan titik awali interaksi maka kepercayaan publik akan terbangun dan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah secara keseluruhan akan meningkat.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel kualitas layanan antrian sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



D. Hipotesis

H₁: Kualitas layanan antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

H₀: Kualitas layanan antrian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.