

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANTRIAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana



Oleh:

Paramita Agnes Wulandari

Nim: 222632013821

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN TABALONG**

A. Nama Mahasiswa : Paramita Agnes Wulandari

NIM : 2226. 3201.3821

Program Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui oleh

Ketua Komisi Penguji : Muhammad Taupik, S.Pd.I.,M.Pd. (.....)

NIDN/NIDK. 1107098901

Penguji I : Lilis Suryani, S.AP.,M.AP (.....)

NIDN/NIDK. 1121058902

Penguji II : Hj. Susiani, S.Sos, M.AP (.....)

NIDN/NIDK. 8852340017

C. Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada April 2026

Mengetahui:

Tanjung, April 2026

Ketua STIA Tabalong,

Ketua Prodi Administrasi Publik,

Hj. Rahmi Hayati, S.sos.,M.A.P

Lilis Suryani, S.AP, M.A.P

NIK 005 057 012

NIK 005 057 085

**LEMBAR PERSETUJUAN**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN TABALONG

Oleh:

Paramita Agnes Wulandari

Nim: 2226.3201.3821

Tanjung, April 2026

MUHAMMAD TAUPIK S.Pd.I., M.Pd

NIDN/NIDK. 1107098901

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Paramita Agnes Wulandari

Nim : 2226.3201.3821

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Antrian Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahun saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, April 2026

Paramita Agnes Wulandari

NIM. 222632013821

## RINGKASAN

Paramita Agnes Wulandari, NIM. 222632013821, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Pengaruh Kualitas Layanan Antrian Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.Pd

Fenomena antrian panjang di Mal Pelayanan Publik (MPP) masih menjadi permasalahan umum, termasuk di Kabupaten Tabalong yang menghadapi kendala penumpukan pengunjung, kurangnya informasi waktu tunggu, dan belum optimalnya pelayanan loket. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dan besaran kontribusi kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat di MPP Kabupaten Tabalong.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Dari populasi 3.771 orang, ditetapkan 349 responden melalui *Simple Random Sampling* berdasarkan Tabel Isaac & Michael (kesalahan 5%), dengan 341 kuesioner dinyatakan layak dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) kualitas layanan antrian berkategori tinggi dengan *mean* 64,73 dan standar deviasi 7,592; (2) kepuasan masyarakat berkategori tinggi dengan *mean* 63,35 dan standar deviasi 8,592; (3) koefisien regresi sebesar 0,891, artinya setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan antrian meningkatkan kepuasan sebesar 0,891 satuan; (4) uji t menghasilkan t hitung 23,476 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga hipotesis diterima; (5) R Square sebesar 0,619 menunjukkan kontribusi kualitas layanan antrian sebesar 61,9% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 38,1% dipengaruhi faktor lain seperti kualitas petugas, fasilitas pelayanan, kecepatan administrasi, dan kenyamanan lingkungan.

**Kata kunci: Kualitas Layanan Antrian, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik**

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos.M.A.P., Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalog Ibu Lilis Suryani, S.AP., M.A.P., Bapak Muhammad Taupik, S.Pd.I., M.pd selaku dosen pembimbing, Ibu Lilis Suryani, S.AP, M.AP, selaku dosen penguji I, Ibu Hj. Susiani, S.Sos, M.AP, selaku dosen penguji II dan seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama perkuliahan. Bapak H. Muhammad Rasyid, S.sos, MH selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tabalong, seluruh pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong yang ikut serta membantu melaksanakan penelitian ini, serta rekan-rekan peneliti yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam melancarkan penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terimakasih yang dalam peneliti persembahkan kepada Ibunda dan Almarhum Ayahanda, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do'a yang dipanjatkan.

Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada kekasih, sahabat dan kawan tersayang yang telah membantu dan mendukung peneliti baik secara emosional maupun intelektual selama proses penulisan tugas akhir ini.

Tanjung, April 2026

Paramita Agnes Wulandari

NIM. 222632013821

### **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya yaitu kesempatan serta pengetahuan yang membuat penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Antrian Terhadap Kepuasan Masyarakat”

Skripsi ini merupakan syarat penulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1) di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dan bentuk penyusunan maupun materinya selanjutnya., akhir kata semoga laporan ini bisa memberikan manfaat kepada kita sekalian.

Tanjung, Januari 2026

Penyusun

Paramita Agnes Wulandari

Nim: 2226.3201.3821

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>2</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>3</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>4</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>5</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- A. Latar Belakang .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Rumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Manfaat Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.

- A. Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Landasan Teori.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Kerangka Konseptual .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN .....Error!** Bookmark not defined.

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Waktu Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- B. Deskripsi Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PENUTUP**.....Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4.1 Descriptive Statistic Variabel Kualitas Layanan Antrian (X).....	63
Tabel 4.2 Descriptive Statistic Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	65
Tabel 4.3 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.1 .....	67
Tabel 4.4 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.2 .....	67
Tabel 4.5 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.3 .....	68
Tabel 4.6 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.4 .....	69
Tabel 4.7 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.5 .....	69
Tabel 4.8 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.6 .....	70
Tabel 4.9 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.7 .....	71
Tabel 4.10 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.8 .....	72
Tabel 4.11 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.9 .....	73
Tabel 4.12 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.10 .....	74
Tabel 4.13 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.11 .....	75
Tabel 4.14 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.12 .....	75
Tabel 4.15 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.13 .....	76
Tabel 4.16 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.14 .....	77
Tabel 4.17 Instrumen Variable Kualitas Layanan Antrian No.15 .....	78
Tabel 4.18 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.1 .....	79
Tabel 4.19 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.2 .....	80

Tabel 4.20 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.3 .....	81
Tabel 4.21 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.4 .....	82
Tabel 4.22 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.5 .....	83
Tabel 4.23 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.6 .....	84
Tabel 4.24 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.7 .....	85
Tabel 4.25 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.8 .....	86
Tabel 4.26 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.9 .....	86
Tabel 4.27 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.10 .....	87
Tabel 4.28 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.11 .....	88
Tabel 4.29 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.12 .....	89
Tabel 4.30 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.13 .....	90
Tabel 4.31 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.14 .....	91
Tabel 4.32 Instrumen Variabel Kepuasan Masyarakat No.15 .....	91
Tabel 4.33 Uji Validitas Kualitas Layanan Antrian (X) .....	89
Tabel 4.34 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y) .....	90
Tabel 4.35 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Antrian (X) .....	91
Tabel 4.36 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y) .....	91
Tabel 4.37 Uji Regresi Liner Sederhana .....	92
Tabel 4.38 Uji t .....	94
Tabel 4.39 Uji Koefisien Determinasi .....	95

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden .....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Gambar 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	60
Gambar 6.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- | No. | Judul Lampiran                   |
|-----|----------------------------------|
| 1.  | Kuesioner Penelitian             |
| 2.  | Hasil Observasi Lapangan         |
| 3.  | Kartu Konsultasi Skripsi         |
| 4.  | Surat Keputusan Dosen Pembimbing |
| 5.  | Surat Izin Penelitian            |
| 6.  | Surat Keterangan Bebas Plagiasi  |
| 7.  | Uji Validitas                    |
| 8.  | Uji Realibilitas                 |
| 9.  | Frekuensi                        |
| 10. | Uji Regresi Sederhana            |
| 11. | Uji t                            |
| 12. | Uji Koefisien Determinasi        |
| 13. | Dokumentasi Kegiatan Penelitian  |