

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era pelayanan publik modern, masyarakat semakin menuntut kualitas layanan yang cepat, efisien, dan nyaman, termasuk dalam proses antrian di Mal Pelayanan Publik (MPP). Fenomena antrian Panjang di Mal Pelayanan Publik (MPP) masih menjadi masalah umum di banyak wilayah Indonesia meskipun konsep MPP dirancang untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas. Di Jakarta, antrian Panjang terlihat di Mal Pelayanan Publik pada hari pertama kerja setelah libur lebaran, terutama untuk pengurusan perpanjangan SIM (detikfinance, 2022). Fenomena serupa juga terjadi di Banyuwangi pada April 2025, dimana ratusan warga masih mengantri hingga tutup jam operasional dengan banyak stand pelayanan tampak kosong dan tidak difungsikan secara optimal (Investigasi Mabes, 2025)

Data empiris menunjukkan tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem antrian cukup tinggi. Hasil penelitian (Paramesthi & Prayoga, 2023) menunjukkan bahwa sebanyak 52,7% responden menyatakan waktu tunggu pelayanan tergolong lama, dan 82,7% di antaranya merasa tidak puas terhadap pelayanan akibat lamanya waktu antrian. Hasil penelitian (Fauzia, Eka, Rocheani, & Munawaroh, 2024) elemen yang paling sering disebut sebagai masalah adalah dimensi daya tanggap yaitu **waktu penyelesaian layanan yang lambat**. Hal ini berkaitan erat dengan kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Laporan Kementerian PANRB melalui indeks

kepuasan masyarakat (IKM) juga menggarisbawahi bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu menjadi dua indikator yang paling sering mendapat penilaian rendah dalam survei kepuasan layanan publik nasional (PANRB K. , 2024). Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nasional mencapai skor 88,9 (sangat baik) tahun 2024 (PANRB, 2024), data perdimensi menunjukkan permasalahan serius pada aspek waktu. Dimensi ketepatan waktu konsisten memperoleh skor terendah PTSP KLHK hanya 68,37 (kurang baik) (RI, 2024), dan di Kementerian Investasi/BKPM dengan skor 3.223, yang mengindikasikan kebutuhan waktu penyelesaian lebih cepat dan proses lebih efisien (Investasi/BKPM, 2024). Perbedaan antara skor IKM keseluruhan tinggi dengan rendahnya skor dimensi ketepatan waktu menunjukkan antrian dan waktu tunggu merupakan titik lemah yang perlu perhatian serius.

Kondisi ini mengidentifikasi adanya kesenjangan antara konsep pelayanan terpadu yang diharapkan efisien, berbanding terbalik dengan realitas di lapangan yang menunjukkan masih terdapat kendala operasional dalam penyelenggaraan MPP, khususnya pada sistem antrian. Di Kabupaten Tabalong, MPP dirancang sebagai model pelayanan publik yang modern. Namun, hasil observasi awal pada tanggal 8 Desember 2025 menunjukkan tantangan dalam pengelolaan sistem antrian: penumpukkan pengunjung pada jam tertentu, kebutuhan informasi waktu tunggu lebih akurat, dan optimalisasi pemanfaatan loket. Sistem antrian yang baik merupakan aspek penting dari kualitas layanan publik yang berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan

masyarakat. Sistem antrian merupakan suatu proses mencakup kedatangan pelanggan, waktu tunggu, dan durasi pelayanan yang diterima, dimana semakin lama waktu tunggu, maka semakin rendah pula persepsi masyarakat terhadap layanan yang. Antrian sering kali menjadi indikator awal yang dijadikan masyarakat sebagai tolak ukur profesionalitas dan efisiensi suatu instansi, karena pengalaman menunggu sangat mempengaruhi kesan terhadap pelayanan secara keseluruhan diberikan (Heizer & Render, 2016).

Dalam konteks ilmu administrasi publik, model SERVQUAL membangun teori kualitas pelayanan (*Service Quality Theory*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998). Model ini membangun lima dimensi utama untuk menilai kualitas, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam sistem antrian di MPP, setidaknya empat dimensi penting dapat di temukan: pertama, *tangibles* yang tercermin melalui keberadaan ruang tunggu yang nyaman, informasi digital yang jelas, serta kerapihan dan profesionalisme petugas yang menciptakan lingkungan pelayanan kondusif; kedua, *reliability* dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat; ketiga *responsiveness* dalam kecepatan petugas melayani masyarakat, kesiapan menangani gangguan teknis, dan kemampuan menyampaikan informasi waktu tunggu secara *real-time*; serta keempat, *assurance* dan *empathy* melalui pengetahuan, kompetensi, sikap sopan santun petugas, serta kemampuan memahami dan memperhatikan kebutuhan setiap

individu secara personal (Rosiani, Prabowo, Garside, & I, 2024). Kelima dimensi ini memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang beragam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian (Abdullah, Juharni, & Bahri., 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,684, yang berarti 68,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik. Dimensi *keandalan dan daya tanggap* terutama yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan keteraturan sistem antrian, ditemukan sebagai faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Namun demikian, hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian (Luthfiana, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 (Studi Kasus di Puskesmas Rembang 1, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah)”. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai *t-hitung* sebesar 1,679 lebih kecil dari *t-tabel* 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar $0,098 > 0,05$. Sementara itu, uji F menghasilkan nilai *F-hitung* sebesar 2,820, lebih kecil dari *F-tabel* 3,12, dengan nilai signifikansi $0,066 > 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) pun sangat rendah, yakni hanya sebesar 0,056, yang berarti bahwa hanya 5,6% dari variasi kepuasan masyarakat disebabkan oleh kualitas pelayanan, kesimpulan dari hasil uji t

menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh (tidak diterima) secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hingga saat ini, belum ada banyak penelitian yang secara khusus menyoroti kualitas layanan antrian sebagai variabel tersendiri di MPP yang menerapkan sistem pelayanan terpadu lintas instansi. Padahal, aspek antrian merupakan komponen penting dalam dimensi *reliability* dan *responsiveness* pada model SERVQUAL yang sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menempatkan layanan antrian sebagai bagian dari dimensi pelayanan secara umum, tanpa pengukuran indikator spesifik seperti durasi waktu tunggu, kejelasan informasi antrian, atau kenyamanan ruang tunggu sebagai variabel independen yang berdiri sendiri.

MPP Kabupaten Tabalong adalah inisiatif strategis pemerintah daerah yang bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan mengintegrasikan pelayanan publik dengan menggabungkan berbagai layanan administrasi dari berbagai instansi pemerintah dalam satu lokasi (DPMPTSP, 2024). Namun demikian, keberhasilan MPP tidak hanya ditentukan oleh jumlah layanan yang tersedia atau kelengkapan fasilitas fisik, melainkan juga oleh tingkat kenyamanan, keteraturan, dan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan, terutama pada aspek antrian yang merupakan titik pertama interaksi masyarakat dengan sistem pelayanan publik.

Untuk menjaga fokus pembahasan, penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat pada Mal

Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tabalong. **Kualitas layanan antrian** sebagai variabel bebas (X) dan **kepuasan masyarakat** sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ini tidak mencakup evaluasi teknis terhadap jenis-jenis layanan administratif spesifik yang tersedia di MPP (seperti pengurusan KTP, Akta Kelahiran, IMB, atau perizinan usaha) secara detail, Melainkan fokus pada pengukuran waktu tunggu, panjang antrian, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam sistem antrian sebagai bagian dari proses pelayanan publik secara keseluruhan, tanpa membedakan jenis layanan yang diakses oleh masyarakat.

Kualitas layanan antrian penting untuk diteliti karena secara langsung berhubungan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi peningkatan dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu ukuran utama keberhasilan reormasi birokrasi adalah tingkat kepuasan masyarakat dan penerapan prinsip *good governance*, dimana aspek ketepatan waktu dan kenyamanan pelayanan menjadi komponen yang paling menentukan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (PANRB K. , 2024). Dalam perspektif akademis, (Tjiptono, 2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik. Ketika masyarakat merasa puas dengan sistem antrian yang efisien, teratur, dan nyaman, maka kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah akan meningkat, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi institusi pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong menjadi penting untuk mengisi kesenjangan penelitian yang ada,

sekaligus memberikan bukti empiris mengenai efektivitas penerapan sistem pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas birokrasi daerah.

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dan seberapa besar pengaruh kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong. Melalui pengujian hipotesis secara empiris dengan menggunakan metode kuantitatif, harapan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kuantitatif tentang hubungan kausal antara kedua variabel tersebut, serta mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan antrian yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis penelitian akademis tentang administrasi publik dan manajemen pelayanan, tetapi juga memberikan saran praktis yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah daerah dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan publik agar lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan warga sebagai penerima layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan antrian terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong?
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas layanan antrian terhadap terhadap kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat di di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat secara langsung dan tidak langsung kepada Pendidikan. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis:

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan, khususnya dalam kajian tentang kualitas layanan antrian dan kepuasan masyarakat.
- b. Menjadi referensi untuk penelitian serupa yang meneliti hubungan antara kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah dan kualitas layanan antrian.

2. Manfaat Praktis:

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Tabalong, khususnya DPMPTSP, dalam meningkatkan efektivitas sistem antrian

di Mal Pelayanan Publik.

- b. Memberikan masukan strategis dalam upaya perbaikan aspek pelayanan publik seperti kecepatan, keteraturan, dan kenyamanan sistem antrian

