

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KOTA TANJUNGPINANG**

¹Viona Pramesty Eka Putri, ²Fitri Kurnianingsih, . ³Imam Yudhi Prastya
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali haji (UMRAH)
vionapramesty14@gmail.com, fitrikurnianingsih@umrah.ac.id, yudhiimam@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori utama *Expectation Disconfirmation Theory* oleh Oliver dan teori pendukung *SERVQUAL* yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari masyarakat pengguna layanan, pegawai Mal Pelayanan Publik, dan pihak DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang secara umum telah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang tercermin dari pelayanan yang cukup cepat, sikap pegawai yang ramah, fasilitas yang memadai, serta kemudahan akses pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti waktu tunggu pada layanan tertentu dan prosedur yang dianggap cukup rumit. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, *SERVQUAL*, Mal Pelayanan Publi

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality on community satisfaction at the Public Service Mall of Tanjungpinang City. The research uses a descriptive qualitative approach with the main theory of Expectation Disconfirmation Theory by Oliver and the supporting theory of SERVQUAL, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation involving service users, Public Service Mall employees, and the DPMPTSP of Tanjungpinang City as informants. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the service quality at the Public Service Mall of Tanjungpinang City has generally met community expectations and contributed to community satisfaction. This is reflected in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which are demonstrated through relatively prompt services, courteous staff, adequate facilities, and easy access to public services. However, several challenges remain, including waiting times for certain services and procedures that are perceived as relatively complicated. Therefore, good service quality contributes to enhancing community satisfaction, trust, and comfort in utilizing public services.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, *SERVQUAL*, Public Service Mall.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi fondasi utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik, di mana kualitas pelayanan menentukan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Secara global, transformasi digital dan tuntutan transparansi telah mendorong reformasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas. Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. OECD (2023) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, di mana kualitas layanan yang responsif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Republik Indonesia, 2009). Salah satu implementasinya adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 dan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021.

Mal Pelayanan Publik dirancang sebagai inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan pelayanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan sektor swasta ke dalam satu lokasi pelayanan. Tujuan utama pembentukan Mal Pelayanan Publik adalah menyederhanakan birokrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, transparan, efektif, dan efisien bagi masyarakat. Pengembangan Mal Pelayanan Publik terus mengalami peningkatan setiap tahun. Hingga tahun 2025 pemerintah telah membentuk lebih dari 270 Mal Pelayanan Publik di berbagai daerah di Indonesia sebagai bagian dari percepatan reformasi birokrasi dan transformasi pelayanan publik. Semakin banyaknya Mal Pelayanan Publik menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem pelayanan yang terintegrasi.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian (Zhang et al. 2022) melalui *meta-analysis* menunjukkan bahwa *Expectation*

Disconfirmation Theory (EDT) merupakan model yang kuat dalam menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Secara teoretis, *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk melalui perbandingan antara harapan masyarakat sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Meskipun EDT mampu menjelaskan proses terbentuknya kepuasan, teori ini belum menguraikan secara operasional aspek-aspek kualitas pelayanan yang menyebabkan harapan masyarakat terpenuhi atau tidak terpenuhi.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik umumnya berfokus pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif serta menempatkan *SERVQUAL* sebagai teori utama. Di sisi lain, masih sangat terbatas penelitian yang menggunakan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) sebagai *grand theory* untuk menjelaskan proses terbentuknya kepuasan masyarakat, khususnya pada Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) sebagai *grand theory* yang dipadukan dengan *SERVQUAL* sebagai teori pendukung dalam menganalisis kualitas pelayanan secara kualitatif. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, tetapi juga menjelaskan bagaimana kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima membentuk kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang, dengan objek penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta lokasi penelitian di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, termasuk berbagai hambatan dan harapan yang memengaruhi tingkat kepuasan. Data penelitian terdiri

atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari dokumen resmi, peraturan, laporan pemerintah, dan literatur ilmiah yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, sedangkan informan penelitian meliputi masyarakat pengguna layanan sebagai informan utama, pegawai Mal Pelayanan Publik sebagai informan pendukung, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang sebagai informan kunci. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, sementara keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, serta member check kepada informan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian
Dalam deskripsi objek penelitian, Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang akan digambarkan sebagai objek penelitian dan lokasi penelitian.

Gambaran Umum Kota Tanjungpinang Letak Geografis

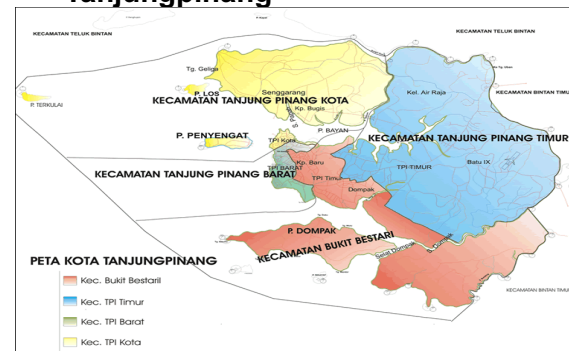
Kota Tanjungpinang memiliki luas wilayah sekitar 239,5 km², yang terdiri atas gabungan daratan utama dan perairan laut sekitarnya serta beberapa pulau kecil di dalamnya, di antaranya Pulau Dompak, Pulau Penyengat, Pulau Terkulai, Pulau Los, Pulau Basing, Pulau Sitakap dan Pulau Bayan. Karakteristik ini menjadikan wilayah Tanjungpinang sebagai daerah maritim yang kompleks, dengan bentang alam yang mencakup dataran rendah pesisir dan perairan laut yang cukup luas.

Batas-batas wilayah administratif Kota Tanjungpinang meliputi:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Teluk Bintan dan Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan.

- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bintan Timur, Kabupaten Bintan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Mantang dan Kecamatan Bintan Timur, Kabupaten Bintan.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Batam dan Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan.

Gambar 4. 1 Peta Tanjungpinang



*Sumber: BPS
Kota Tanjungpinang*

Gambaran Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang

Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang merupakan pusat layanan terpadu yang dibentuk sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan publik dan percepatan reformasi birokrasi di daerah. Kehadiran Mal Pelayanan Publik ini bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, instansi vertikal, serta lembaga non-pemerintah dalam satu lokasi yang sama, sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi secara lebih mudah, cepat, transparan dan efisien tanpa harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya.

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2025

dominan. Selain itu, muncul pula kata-kata seperti "baik", "sesuai", "fasilitas", "membantu", "ramah", dan "informasi". Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di MPP Kota Tanjungpinang umumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima, sikap petugas dalam melayani, serta dukungan fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat yang dinilai melalui 5 dimensi *SERVQUAL* tentang bagaimana pandangan masyarakat pengguna layanan sebelum menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan masyarakat 1 dengan inisial nama (S.E), yang menyatakan:

Sebelum datang ke MPP, saya berharap fasilitas pelayanan yang tersedia sudah tertata dengan baik, ruang tunggu nya nyaman, tempat nya bersih, dan loket pelayanannya jelas sehingga masyarakat tidak bingung saat mengurus keperluan
(Wawancara 29 Januari 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan masyarakat 5 dengan inisial (U.H) yang menyatakan:

"Sebelum datang ke MPP, saya berharap pelayanan memiliki fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang tertata dengan baik supaya masyarakat lebih mudah dalam mengurus keperluan administrasi. Setelah datang langsung, menurut saya kondisi

fasilitas di MPP sudah cukup memadai walaupun terkadang antrean pelayanan masih cukup ramai."

(Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat memiliki harapan terhadap tersedianya fasilitas pelayanan yang nyaman, bersih, dan memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang pada umumnya telah memenuhi harapan masyarakat. Keberadaan ruang tunggu, papan informasi, serta sarana pendukung lainnya dinilai mampu memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

a. *Reliability* (Keandalan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan 1 dengan inisial (S.E) yang menyatakan:

"Sebelum menerima pelayanan, saya berharap proses pelayanan tidak terlalu lama dan bisa selesai sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas. Saat menerima pelayanan di MPP, menurut saya prosesnya sudah cukup baik karena pelayanan berlangsung dengan cukup cepat dan tidak terlalu berbelit-belit sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu lama."
(Wawancara 29 Januari 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan 5 dengan inisial (U.H) yang menyatakan:

"Saya berharap pelayanan dapat selesai

tepat waktu sesuai dengan informasi yang diberikan petugas. Selama menerima pelayanan, menurut saya prosesnya berjalan cukup lancar dan waktunya juga masih sesuai dengan harapan saya.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat memiliki harapan agar pelayanan dapat diberikan secara tepat waktu dan sesuai prosedur.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan 2 dengan inisial (S.D) yang menyatakan:

“Saya berharap petugas cepat melayani masyarakat. Selama pelayanan, petugas cukup tanggap dalam membantu.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan 3 dengan inisial (S.A) yang menyatakan:

“Saya berharap petugas cepat melayani masyarakat. Selama pelayanan, petugas cukup tanggap dalam membantu.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Hal serupa juga disampaikan oleh pegawai Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang cepat dan tanggap dari petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Mal

d. Assurance (Jaminan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan 4 dengan inisial (S.E.P) yang menyatakan:

“Saya berharap petugas memahami seluruh prosedur pelayanan sehingga masyarakat tidak bingung saat bertanya. Menurut saya petugas sudah cukup menguasai pekerjaannya dan mampu memberikan penjelasan dengan baik.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan 2 dengan inisial (S.D) yang menyatakan:

“Saya berharap petugas memahami prosedur pelayanan dengan baik. Menurut saya petugas sudah cukup menguasai pekerjaannya.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Hal serupa juga disampaikan oleh pegawai Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat memiliki harapan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya

e. Empathy (Empati)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan 4 dengan inisial (S.E.P) yang menyatakan:

“Saya berharap petugas dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sabar kepada seluruh masyarakat.” (Wawancara 29 Januari 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan 3

dengan inisial (S.A) yang menyatakan:

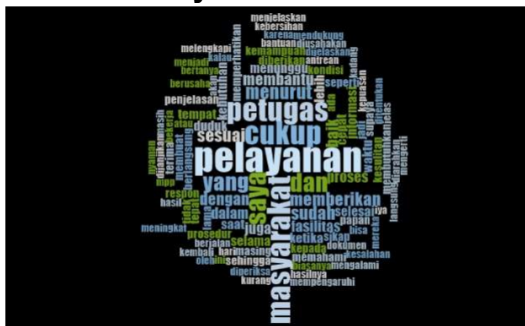
“Saya berharap petugas bersikap ramah kepada masyarakat.”

(Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang ramah, sopan, dan penuh perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang telah berupaya memberikan pelayanan yang humanis dengan mengedepankan keramahan, kesopanan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

Kinerja Pelayanan

Gambar 4. 5 Word Cloud Kinerja Pelayanan



Sumber: Olahan data peneliti, 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diperoleh informasi mengenai Kinerja Pelayanan yang dinilai melalui 5 dimensi SERVQUAL tentang bagaimana pandangan masyarakat pengguna layanan mengenai kinerja pelayanan pada saat menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan 1 dengan inisial (S.E) yang menyatakan bahwa:
“Fasilitas yang tersedia cukup baik dan

mendukung proses pelayanan yang saya terima. Ruang tunggu dan papan informasi juga membantu masyarakat saat mengurus pelayanan. (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang secara umum sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas pendukung ketika jumlah pengunjung meningkat.

b. Reliability (Keandalan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 4 dengan inisial (S.E.P) yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang saya terima berjalan sesuai prosedur dan tidak memakan waktu terlalu lama sehingga cukup membantu masyarakat. (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Reliability pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang sudah cukup baik dalam ketepatan hasil pelayanan, meskipun masih terdapat kendala pada ketepatan waktu pelayanan.

c. Responsiveness (Daya

Tanggap)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan Masyarakat 3 dengan inisial (S.A) yang menyatakan bahwa:

“Petugas cukup cepat memberikan bantuan ketika saya membutuhkan informasi

mengenai pelayanan yang akan diurus.”
(Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas telah menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas dalam memberikan bantuan dan informasi secara cepat membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

d. **Assurance** (Jaminan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 5 dengan inisial (U.H) yang menyatakan bahwa:

"Petugas yang melayani cukup memahami prosedur pelayanan sehingga informasi yang diberikan mudah dipahami." (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Assurance pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang secara umum sudah cukup baik karena petugas dinilai cukup profesional dan mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat terlihat dari penguasaan petugas terhadap prosedur pelayanan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang jelas sehingga masyarakat merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan.

e. **Empathy** (Empati)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan 4 dengan inisial (S.E.P) yang menyatakan bahwa:

"Petugas selama memberikan pelayanan

cukup ramah dan sopan kepada masyarakat” (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa *Empathy* pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang secara umum sudah cukup baik karena petugas dinilai cukup ramah dan memberikan perhatian kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Kepuasan Masyarakat

**Gambar 4. 6 Word Cloud
Kepuasan Masyarakat**



Sumber: Olahan data peneliti, 2026

Berdasarkan hasil visualisasi Word Cloud pada variabel kepuasan masyarakat, kata "pelayanan" menjadi kata yang paling dominan dalam tanggapan responden. Selain itu, terdapat kata-kata lain yang sering muncul seperti "petugas", "saya", "merasa", "kepuasan", "ramah", dan "masyarakat". Dominasi kata-kata tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Responden cenderung menilai pelayanan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung.

a. **Tangibles (Bukti Fisik)**

Hal tersebut
sebagaimana disampaikan
oleh Informan masyarakat 1

dengan inisial (S.E) yang menyatakan bahwa:

"Menurut saya fasilitas seperti tempat duduk dan papan informasi sudah cukup membantu masyarakat. Tempat duduk yang tersedia membuat masyarakat lebih nyaman saat menunggu, sehingga menurut saya fasilitas ini cukup mempengaruhi kepuasan saya."
(Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat secara umum merasa cukup puas terhadap fasilitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas pendukung yang perlu ditingkatkan.

b. Reliability (Keandalan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 5 dengan inisial (U.H) yang menyatakan bahwa:

"Dokumen yang saya urus selesai dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan saya."
(Wawancara 29 Januari 2026)

Pelayanan yang diberikan sesuai prosedur dan standar yang berlaku telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.

c. Responsiveness (Daya

Tanggap)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 2 dengan inisial (S.D) yang menyatakan bahwa:

"Petugas langsung membantu dan menjelaskan prosedur pelayanan dengan cukup jelas." (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan dan respon petugas memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat

d. Assurance (Jaminan)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 1 dengan inisial (S.E) yang menyatakan bahwa:

"Petugas memberikan penjelasan yang cukup baik sehingga saya merasa yakin terhadap proses pelayanan." (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat secara umum merasa cukup puas terhadap Assurance pelayanan karena petugas dinilai cukup profesional dan mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat.

e. Empathy (Empati)

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Informan masyarakat 4 dengan inisial (S.E.P) yang menyatakan bahwa:

"Sikap ramah dan sopan petugas membuat saya merasa nyaman selama menerima pelayanan." (Wawancara 29 Januari 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sikap ramah, sopan, dan perhatian petugas menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi

kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa lebih nyaman dan dihargai ketika petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mereka selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, aspek empati telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang.

Pembahasan

1. Persepsi Awal Masyarakat

Persepsi awal masyarakat pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi awal masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang cenderung positif. Masyarakat memiliki harapan agar pelayanan yang diberikan cepat, mudah, nyaman, serta didukung oleh petugas yang profesional dan ramah. Harapan tersebut terlihat pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu fasilitas pelayanan yang memadai (*tangibles*), pelayanan yang tepat waktu (*reliability*), petugas yang tanggap (*responsiveness*), kemampuan petugas dalam memberikan kepastian pelayanan (*assurance*), serta sikap ramah dan tidak diskriminatif (*empathy*).

2. Kinerja Pelayanan

Pada kinerja pelayanan peneliti menemukan bahwa kinerja pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang. Dominasi *node* Kinerja Pelayanan dalam hasil analisis NVivo menunjukkan bahwa pengalaman nyata masyarakat selama menerima pelayanan lebih menentukan tingkat kepuasan dibandingkan harapan awal yang dimiliki. Selain itu, dimensi *Responsiveness* menjadi aspek kualitas pelayanan yang paling

berpengaruh karena masyarakat lebih menghargai pelayanan yang cepat, sigap, dan informatif dibandingkan aspek pelayanan lainnya.

3. Kepuasan Masyarakat

Pada hasil penelitian kepuasan masyarakat peneliti menemukan bahwa kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang didominasi oleh *positive disconfirmation*, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, hasil analisis NVivo juga mengidentifikasi adanya *negative disconfirmation* yang bersifat parsial pada aspek antrean, keterbatasan fasilitas pendukung, dan efektivitas waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang secara umum berada pada kategori baik. Kepuasan tersebut muncul karena pelayanan yang diterima masyarakat dinilai telah sesuai dengan harapan yang mereka miliki sebelum memperoleh pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang dengan menggunakan Teori Diskonfirmasi Harapan (*Expectation Disconfirmation Theory*) dari Oliver (1980) yang didukung teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan teori *Expectation Disconfirmation*, kondisi tersebut menunjukkan adanya *positive disconfirmation*, yaitu ketika kinerja pelayanan sesuai bahkan melebihi harapan masyarakat.

Saran

Pihak Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan melalui berbagai media, seperti papan informasi, media sosial, dan media digital lainnya. Selain itu, peningkatan efektivitas waktu pelayanan dan pengelolaan antrian perlu dilakukan melalui optimalisasi sistem antrian, penambahan fasilitas pendukung, serta peningkatan koordinasi antarpetugas agar pelayanan tetap berjalan lancar saat jumlah pengunjung meningkat. Upaya tersebut juga perlu disertai dengan peningkatan kenyamanan fasilitas, sikap ramah dan sopan petugas, serta pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga pemahaman masyarakat terhadap pelayanan menjadi lebih baik, kebingungan selama proses pelayanan dapat diminimalkan, dan kepuasan masyarakat dapat tercapai secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, Mustanir. 2025. "Pelayanan Publik - Ahmad Mustanir- Google Books." Retrieved October 1, 2025.
- Basrowi, dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik 2023, Kepri. "Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Kepulauan Riau, 2025 - Tabel Statistik -Badan Pusat Statistik Provinsi Kep. Riau." Retrieved October 1, 2025.
- Badan Pusat Statistik, 2023. "Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2023 - Badan Pusat Statistik Indonesia." Retrieved October 1, 2025.

(Kemenpan-Rb), Tahun 2022. "Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi - Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022." Retrieved October 1, 2025.

Mowen, J. C. 1987. *Consumer Behavior*. New York: Macmillan Publishing Company.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2020. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th ed. New York: McGraw-Hill Education.

Jurnal

- Adinugroho, Wisnu, Harianto Harianto, And Agus Wiyaka. 2026. "Service Quality And Citizen Experience In Integrated Public Services: Evidence From The Public Service Mall Of Madiun Regency." *Journal Of Office Administration : Education And Practice* 6(1):43–63. Doi: 10.26740/Joaep.V6n1.P43-63.
- Afifah, Zaidiah Nur., Rohimah, Nur Siti., Putra, Rizky Utama., & Septiadi, Muhammad Andi. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik Di Kota Bandung*. 2024. Jejaring Administrasi Publik, Nomor 1, Volume 16. Doi: 10.20473/Jap.V16i1.59244.
- Arini, Lupita, And Hery Sawiji. 2025. "The Impact Of Service Quality And Employee Discipline On Customer Satisfaction At The Karanganyar Regency Public Service Mall." *Jikap: Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 9(3):330.
- Fasya Raihan Anwar, Redhinta, Vella Angelia Mardaheni And Erwan Eunike Graceshanda. 2025. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Good Governance." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9(2):17635–39. Doi: 10.31004/Jptam.V9i2.28661.

Oliver, Richard L. 1980. "A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions." *Journal Of Marketing Research* 17(4):460–69. Doi:10.1177/002224378001700405.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Dan Berry, L. L. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality." *Journal Of Retailing*, 64(1): 12–40.

Putu, N., Cahayani, D., Dewi, S., Jacob, J., Latupeirissa, P., Anggreswari, Y., & Joniarta, W. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Di Kota Denpasar. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12(2), 75–86. <https://doi.org/10.56015/Gjikplp.V12i2.571>

Sari, Nila Mulia. 2021. "Information Service Activities On The Public Satisfaction Levels In The Public Service Mall Of Palopo City." *Jurnal Bina Praja* 13(2):219–29. Doi: 10.21787/Jbp.13.2021.219-229.

Zhang, Jiasheng, Wenna Chen, Nicolai Petrovsky, And Richard M. Walker. 2022. "The Expectancy-Disconfirmation Model And Citizen Satisfaction With Public Services: A Meta-Analysis And An Agenda For Best Practice." *Public Administration Review* 82(1):147–59. Doi: 10.1111/Puar.13368.