

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

SKRIPSI



VIONA PRAMESTY EKA PUTRI

2205020041

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

2026

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



VIONA PRAMESTY EKA PUTRI

2205020041

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

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Proses yang panjang tidak akan mengkhianati hasil. Tetap percaya pada diri sendiri, karena setiap langkah, doa, dan usaha yang dilakukan hari ini akan membawa kita pada kebahagiaan di masa depan.”

Viona Pramesty Eka Putri, 2026

“Sura Dira Jaya Ningrat, Lebur Dening Pangastuti.”

Raden Ngabehi Ronggowarsito, Abad-19

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Guntur dan Ibu Ria, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta perjuangan yang luar biasa demi masa depan saya. Terima kasih atas setiap usaha, semangat, dan kepercayaan yang diberikan sehingga saya mampu mencapai titik ini.

Untuk adik tercinta, Nabila, terima kasih atas dukungan, doa, dan kebersamaan yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan teman-teman tersayang yang selalu memberikan motivasi, bantuan, serta doa terbaik selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga segala doa, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viona Pramesty Eka Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang

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 tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 08 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Viona Pramesty Eka Putri
NIM. 2205020041

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Viona Pramesty Eka Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 8 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Okky Rizki Azizi, M.A.P. Ketua (.....)
NIP/NIDN.199110212022031008
2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN.0016038702
3. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 198307022014041002
4. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 198008182015041002
5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D. Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 198605262025061001

Disetujui Oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Syarif Faturrahman, S.Sos., IMAS,
NIP. 198109212015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Viona Pramesty Eka Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang

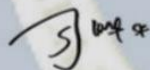
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 08 Juni 2026

Menyetujui, tanggal: 19 Juni 2026

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.

Dr. ImamYudhi Prastya, S.IP., MPA.

NIP/NIDN.0016038702

NIP/NIDN. 198307022014041002

Mengetahui

Koordinator Program Studi,



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B

NIP/NIDN. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur kepada Allah SWT Karena berkat dan Rahmat-Nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Adapun dalam penelitian ini, Penulis mengangkat judul “Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang”. Sebagaimana penulisan skripsi ini tidak terlepas dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Di sini Penulis juga menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak semasa awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini akan sangat sulit dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Syakti, S.Pi, DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos.,IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;

4. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing utama saya yang telah memberikan ilmu serta sudah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak dan Ibu dosen, yang telah membekali ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;
7. Bapak Andika Dwi Putra, S.T., selaku Penelaah Teknis Kebijakan yang merupakan Perwakilan Kepala DPMPTSP yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
8. Bapak Amrizal, S.Sos, M.M., selaku Analisis Kebijakan Ahlimadia yang merupakan informan utama saya sebagai perwakilan pegawai di Mal Pelayanan Publik dalam penelitian ini yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
9. Masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
10. Teruntuk Papa tercinta, Guntur Irawadi, dan Mama tercinta, Suriyah. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Cinta, nasihat, serta kerja keras Papa dan Mama menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan

ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Papa dan Mama.

11. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis sejak kecil, yaitu Ipeh, Indah, Asti, Tiara, dan Alyana. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa, perhatian, serta segala cerita dan kenangan yang telah kita lalui bersama. Terima kasih karena selalu hadir dalam suka maupun duka, memberikan semangat di setiap proses yang penulis jalani, dan menjadi tempat berbagi selama perjalanan ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin sejak kecil ini dapat terus terjaga dan bertahan hingga masa yang akan datang.
12. Kepada sahabat penulis sejak masa SMP, Adella. Terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu hadir untuk mendengarkan, berbagi cerita, serta memberikan motivasi di berbagai situasi.
13. Kepada sahabat penulis semasa SMA, Yayo dan Yona. Terima kasih atas dukungan, doa, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu hadir dalam berbagai proses kehidupan penulis. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dan membawa kebahagiaan serta kesuksesan bagi kita semua.
14. Kepada sahabat dan teman seperjuangan penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini, yaitu Andhini Syahrani, Alia Anggita, Maharani, Arik dan Riko. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan, mulai dari proses belajar, suka dan duka, hingga perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan,

bantuan, canda tawa, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis di setiap keadaan. Kehadiran kalian membuat perjalanan perkuliahan ini terasa lebih ringan dan penuh kenangan.

15. Teruntuk diri penulis sendiri Viona Pramesty Eka Putri, terima kasih karena telah mampu bertahan melewati berbagai proses, tantangan, dan rasa lelah selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah, tetap berusaha bangkit dalam setiap keadaan, dan terus melangkah meskipun tidak selalu mudah. Semua perjuangan, kesabaran, dan air mata yang dilalui akhirnya mengantarkan penulis sampai pada tahap ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan kritikan sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa akan datang.

Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Tanjungpinang, 08 Juli 2026



Viona Pramesty Eka Putri
NIM. 2205020041

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Viona Pramesty Eka Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal
Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang”**

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kota Tanjungpinang

Pada tanggal : 5 Agustus 2026

Yang Menyatakan



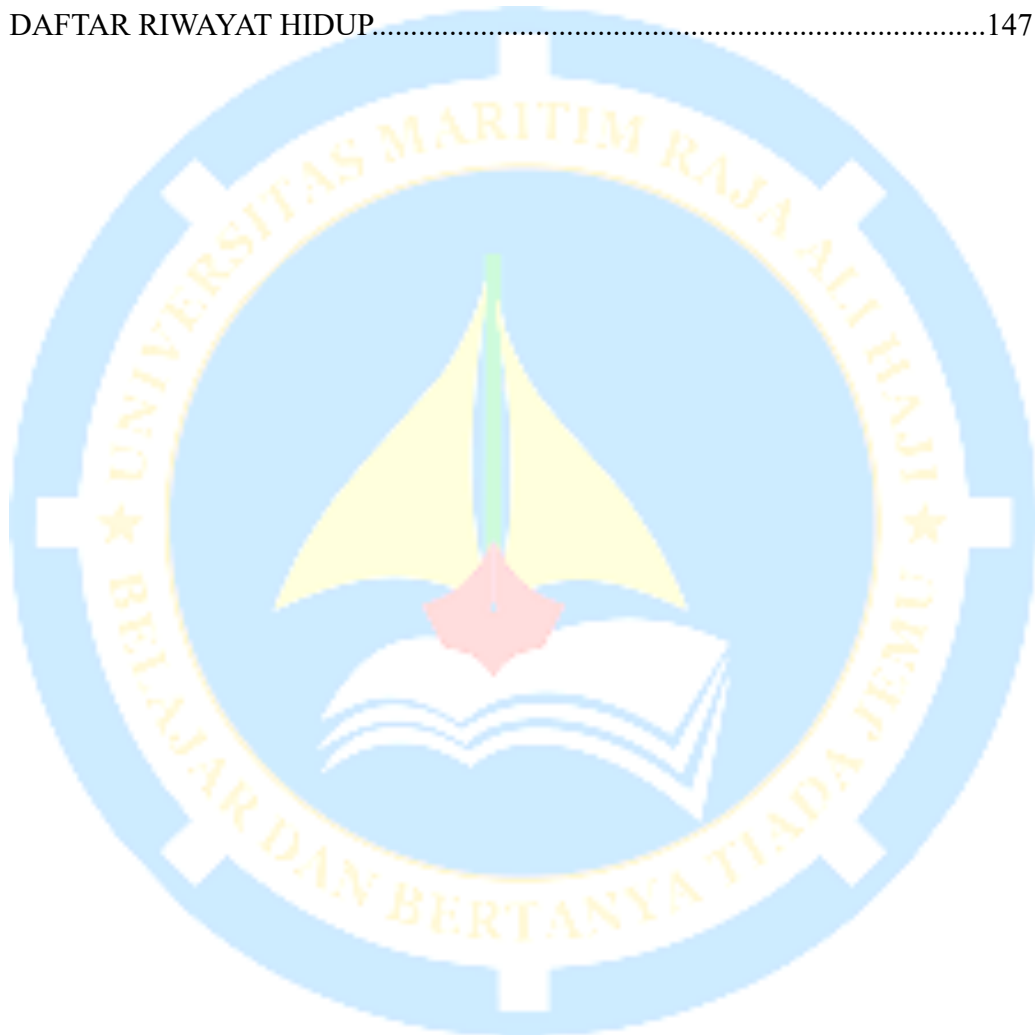
Viona Pramesty Eka Putri
NIM. 2205020114

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Teori	19
2.2.1 Teori Kepuasan Masyarakat	20
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Definisi Konsep	26
2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan	26

2.4.2	Konsep Kepuasan Masyarakat	27
2.4.3	Konsep Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat ..	27
BAB 3	METODE PENELITIAN	28
3.1	Pendekatan Penelitian	28
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1	Objek Penelitian	29
3.2.2	Lokasi Penelitian	29
3.3	Fokus Penelitian	30
3.4	Sumber Data	30
3.4.1	Data Primer	31
3.4.2	Data Sekunder	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1	Wawancara	32
3.5.2	Observasi Partisipatif	32
3.5.3	Studi Dokumentasi	33
3.6	Informan	33
3.7	Teknis Analisis Data	34
3.8	Jadwal Penelitian	33
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	34
4.1.1.1	Letak Geografis	34
4.1.1.2	Visi dan Misi Kota Tanjungpinang	36
4.1.2	Gambaran Mal Pelayanan Publik Kota Tanjungpinang	38
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Identifikasi Informan	75
4.3	Pembahasan	77

BAB 5 PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	89
 DAFTAR PUSTAKA.....	 92
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	147



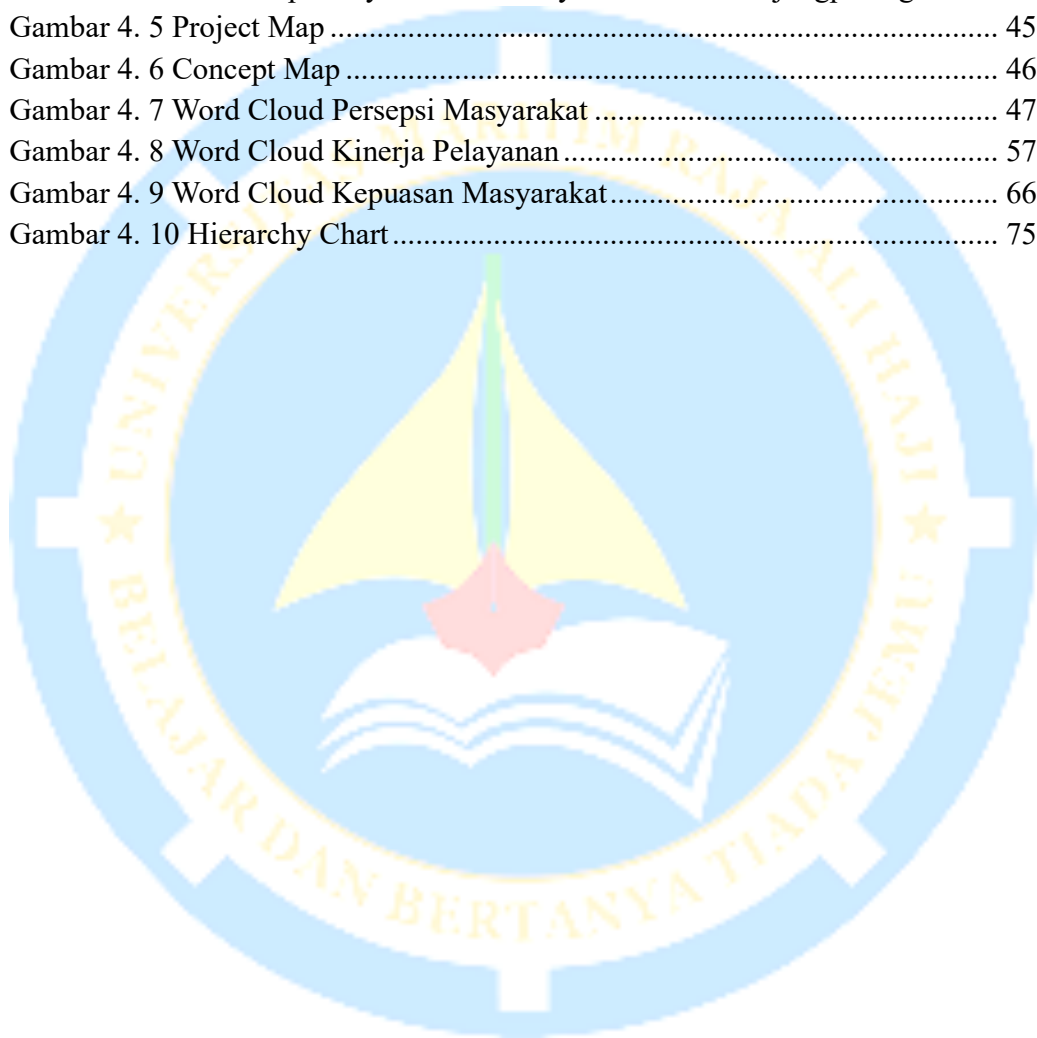
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Informan.....	33
Tabel 4. 1 Word Frequency Hasil Wawancara Seluruh Informan	42
Tabel 4.2 Nama Informan Penelitian	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori Kepuasan Masyarakat	20
Gambar 2. 2 Model (SERVQUAL).....	21
Gambar 4. 1 Peta Tanjungpinang	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tanjungpinang, 2025	41
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik, 2025	41
Gambar 4. 4 Mind Map Pelayanan Mal Pelayanan Publik Tanjungpinang	44
Gambar 4. 5 Project Map	45
Gambar 4. 6 Concept Map	46
Gambar 4. 7 Word Cloud Persepsi Masyarakat	47
Gambar 4. 8 Word Cloud Kinerja Pelayanan	57
Gambar 4. 9 Word Cloud Kepuasan Masyarakat.....	66
Gambar 4. 10 Hierarchy Chart.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian.....	98
Lampiran 2. Surat Keputusan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	99
Lampiran 3. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Pengganti	101
Lampiran 4. SK Penguji Sidang Skripsi	105
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	107
Lampiran 6. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Kota Tanjungpinang	108
Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian	109
Lampiran 8. Hasil <i>Coding</i> Olah Data Nvivo 14.....	108
Lampiran 9. Pedoman Wawancara.....	111
Lampiran 10. Transkrip Hasil Pedoman Wawancara	121
Lampiran 11. Dokumenatsi Penelitian	155
Lampiran 12. Perbaikan Skripsi Setelah disidangkan.....	159

