

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI PEMASYARAKATAN KELAS II AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muhamad Aulia Rahman¹, Arpandi², Yusran Fahmi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: jangankadaingat01@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai masih memiliki kelemahan yang tidak memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini adalah kurangnya perhatian pegawai, ketepatan waktu layanan yang masih terpengaruh oleh jumlah pengunjung karena jadwal yang tidak pasti atau tidak sesuai dengan SOP, ketidaksiapan pegawai dikarenakan tidak disiplin waktu, dan pemberian pengarah yang masih kurang jelas, serta kelengkapan sarana dan prasarana berupa ruang tunggu yang tidak memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada balai pemasyarakatan tersebut, serta seberapa besar pengaruhnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe asosiatif. Teknik pengumpulan data meliputi angket/kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data diambil dari seluruh pengunjung dengan populasi (72 orang) dari bulan Oktober hingga November 2024 dengan menggunakan teknik *probability sampling*, dan sampel ditentukan dengan tabel kriticje morgan dari 72 populasi didapat 59 orang sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Ada terdapat Pengaruh yang dibuktikan dengan hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Partial (t). Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = 19,112 + 0,236 X$ atau $Y = 0,236 X + 19,112$. Selanjutnya nilai 0,236 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,236. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan dari hasil perhitungan Uji Partial (t) yaitu t hitung sebesar 12,244 dibandingkan dengan t tabel 1,672 dengan taraf Sig. 5%, yang berarti bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak. H1 atau hipotesis alternatif berbunyi “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

Pengaruh Kualitas Pelayanan adalah berpengaruh Kuat. Hasil perhitungan dari aplikasi SPSS versi 24, dari 59 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,5330 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi sebesar 53,3% atau bisa disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 53,3% dan 46,7% disebabkan oleh pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Balai Pemasyarakatan Kelas II Amuntai, agar Kepala Bapas meningkatkan pengawasan kepada pegawai dengan melakukan evaluasi, agar pegawai meningkatkan perhatian kepada klien dengan fokus melayani satu persatu klien, dan agar klien mematuhi aturan ketika berkunjung dengan melihat papan informasi, berpakaian rapi, dan datang ke kantor pada waktu pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public services at the Amuntai Class II Correctional Center still have weaknesses that do not meet the quality expected by the community. Some of the factors that cause this are the lack of attention

of employees, the punctuality of service which is still affected by the number of visitors due to uncertain schedules or not in accordance with SOPs, the unpreparedness of employees due to lack of time discipline, and the provision of directions that are still unclear, as well as the completeness of facilities and infrastructure in the form of inadequate waiting rooms. This study aims to determine whether the quality of service affects community satisfaction in the correctional center, as well as how much it influences. The method used in this study is a quantitative research method with an associative type. Data collection techniques include questionnaires, observations, and documentation. Data were taken from all visitors with a population (72 people) from October to November 2024 using a probability sampling technique, and the sample was determined by the morgan kritcje table from 72 populations obtained by 59 people as a sample. The results of the study show that there is a positive influence between service quality and community satisfaction. There is an influence as evidenced by the results of the Hypothesis Test using the Simple Linear Regression Test and the Partial Test (t). The result of the calculation was obtained the regression equation $Y = 19.112 + 0.236 X$ or $Y = 0.236 X + 19.112$. Furthermore, the value of 0.236 contained in the coefficient of the independent variable regression (Service Quality) illustrates that every increase in one unit of the service quality variable will cause an increase in Community Satisfaction by 0.236. So it can be concluded that there is an influence of the Service Quality variable (X) on the Community Satisfaction variable (Y). Meanwhile, from the results of the calculation of the Partial Test (t), namely t calculated as 12.244 compared to t table 1.672 with a level of Sig. 5%, which means that t calculated is greater than t table, H1 is accepted and H0 is rejected. H1 or an alternative hypothesis reads "There is an Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Amuntai Class II Correctional Center, North Hulu Sungai Regency."

The influence of Service Quality is a strong influence. The results of the calculation from the SPSS version 24 application, from 59 respondents produced a correlation value of 0.5330 so that a determination coefficient of 53.3% can be produced or it can be concluded that the Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Class II Amuntai Correctional Center, Hulu Sungai Utara Regency can be categorized as having an effect of 53.3% and 46.7% due to other influences that are not studied in the study.

To improve the quality of service at the Class II Amuntai Correctional Center, the Head of the Correctional Center must increase supervision of employees by conducting evaluations, so that employees increase their attention to clients by focusing on serving clients one by one, and so that clients comply with the rules when visiting by looking at the information board, dressing neatly, and coming to the office during service time.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah sebuah aktivitas layanan yang tidak memiliki bentuk fisik, tidak bisa dimiliki, dan sifatnya sementara, namun dirasakan oleh penerima layanan. Sesuai dengan pernyataan yang dimuat dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 menjelaskan pelayanan umum sebagai semua jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik ditingkat pusat, daerah, maupun BUMN atau BUMD, misalnya yang berbentuk barang atau jasa. Ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara terkait barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Dengan memberikan berbagai layanan, negara berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Dengan kemajuan teknologi dan tuntutan sosial saat ini menuntut sektor pelayanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saat ini masih dirasa kurang memuaskan. Jika keluhan ini tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif pada citra pemerintah dan mengurangi kepercayaan masyarakat. Salah satu cara yang perlu diambil

untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menganalisa kepuasan pengguna layanan.

Sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Pasal 1 Ayat 4 tentang Balai pemasyarakatan kemudian disebut Bapas menyatakan bahwa Balai Pemasyarakatan merupakan salah satu unit pelaksana teknis dari Kemenkumham Republik Indonesia yang berperan penting sebagai pranata dalam melaksanakan proses bimbingan, pembinaan dan pengawasan terhadap klien pemasyarakatan dan Pasal 1 Ayat 9 menyatakan mengenai Klien pemasyarakatan adalah seseorang yang berada dalam bimbingan Bapas, baik itu narapidana yang sedang menjalani masa percobaan, anak yang berhadapan dengan hukum, maupun klien lainnya yang membutuhkan bimbingan dan pengawasan dari Bapas”. Meningkatkan pelayanan Bapas juga sudah tertera yaitu mengamanatkan Bapas untuk memenuhi hak-hak klien, seperti hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk mendapatkan bimbingan, dan hak untuk mendapatkan integrasi sosial. Lebih lanjut, sesuai pernyataan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 yang menjelaskan mengenai Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan yaitu mewajibkan Bapas untuk memberikan pembimbingan yang berkualitas kepada klien, dan memastikan Bapas mempunyai fasilitas yang baik untuk memberikan layanan yang diminta.

Balai Pemasyarakatan mempunyai tujuan untuk menyediakan ruang atau tempat kepada warga binaan pemasyarakatan (klien) melakukan pembinaan dan pembimbingan agar dapat kembali ke masyarakat dan menjalani kehidupan secara wajar. Selain itu Bapas juga berperan dalam memberikan bimbingan dan pembinaan kepada klien agar dapat membaur secara sehat dengan masyarakat. Tidak hanya terbatas pada pembimbingan, tetapi juga membantu klien dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dan mengembangkan potensi yang di miliknya.

Salah satu indikator keberhasilan Bapas dalam menjalankan tugas dan fungsinya adalah tingkat kepuasan masyarakat, khususnya klien pemasyarakatan, terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan secara umum dinyatakan oleh Sutrisno & Mariyono, 2017 sebagai perasaan Bahagia atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan hasil yang diinginkan. Pelanggan atau konsumen akan puas jika kualitas pelayanan melebihi harapannya. Menurut pernyataan Anwar, 2018 mengenai kepuasan adalah perasaan lega atau gembira akibat terpenuhinya harapan terhadap sesuatu. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan derajat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dialami dengan harapan yang dimilikinya. Sedangkan menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Penguatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan kepuasan masyarakat merupakan hasil opini masyarakat dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan public, dimana kepuasan tersebut menjadi hal penting karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan public terhadap kinerja Bapas. Apabila masyarakat khususnya klien pemasyarakatan merasa puas tentang pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut akan berdampak positif terhadap keberlangsungan program pembinaan dan pengawasan yang dilaksanakan Bapas. Disisi lain, ketidakpuasan terhadap pelayanan Bapas dapat menghambat proses pengajaran dan pelayanan klien di lembaga.

Realita di lapangan menunjukkan adanya berbagai masalah terkait pada kualitas layanan yang diberikan oleh Bapas kepada klien pemasyarakatan. Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Tahun 2022, mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan Bapas masih belum optimal, dengan rata-rata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hanya 75,12 dari skala 100. Ini mengindikasikan bahwa terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Bapas. Oleh karena itu, dapat melihat bahwa kualitas layanan berdampak pada kepuasan publik.

Penelitian ini dilakukan pada Bapas Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang memiliki 20 pegawai. Sebagai lembaga yang menjadi tujuan bagi Masyarakat dan warga binaan (klien) untuk melakukan pembinaan, pengawasan, dan pembimbingan, Bapas Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil pengamatan awal dilokasi tersebut menunjukkan adanya beberapa masalah terkait kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang saya lakukan pada Bapas Kelas II Amuntai. Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ditemukan fenomena masalah yaitu: Terdapat ketidaksiapan pegawai saat jam

pelayanan dimulai. Sehingga klien pemasyarakatan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, Kurang memadainya ruang tunggu jika klien pemasyarakatan yang datang cukup banyak. Hal ini ditandai dengan adanya penumpukan klien diluar ruangan, Sehingga klien pemasyarakatan yang datang untuk melakukan pelayanan sebagian tidak kebagian tempat duduk, Minimnya tenaga kerja yang bertugas di Bapas. Hal ini ditandai dengan setiap petugas harus menangani beberapa Klien Pemasyarakatan sekaligus sehingga sulit memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan sulit memberikan perhatian yang cukup kepada setiap klien. Sehingga klien pemasyarakatan merasa kurang dalam waktu pelayanan yang dibutuhkan dan kurang diperhatikan karena keterbatasan waktu yang diperlukan pegawai, Kurangnya penyampaian informasi yang diberikan kepada Klien Pemasyarakatan terhadap peran dan fungsi Bapas. Sehingga ada beberapa Klien Pemasyarakatan yang datang ke Bapas untuk melakukan pelayanan namun tidak memahami alur yang harus dilakukan, Kurangnya simpati pegawai kepada Klien Pemasyarakatan yang datang dari jauh yang membutuhkan transportasi untuk pergi ke Bapas namun tidak memilikinya sehingga harus mencari transportasi umum, namun memiliki kendala dalam mencarinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bapas Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan tujuan khususnya mencakup: Untuk menilai kualitas layanan melalui identifikasi dan analisa aspek-aspek kualitas pelayanan yang diterima masyarakat Pada Bapas Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara; Mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan; Mempelajari bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat untuk menentukan seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan; dan Mengidentifikasi kelemahan dalam layanan yang ada dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Bapas Kelas II Amuntai berdasarkan temuan penelitian.

Penelitian terdahulu M. Faisal Hafiz (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Program Administrasi Publik melalui penelitian yakni berjudul “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Pengaruhnya dikategorikan berpengaruh sebesar 60% dan 40% disebabkan pengaruh lain. Pengelolaan yang lebih baik dari pihak lembaga, termasuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai, peningkatan fasilitas, dan keramahan terhadap pengunjung diperlukan agar kualitas pelayanan dan kepuasan publik dapat dioptimalkan. Dan Charolina Sitepu (2022) Universitas Sumatera Utara. Medan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat.” Meskipun variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup signifikan 72,1%, namun masih terdapat 27,9% variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel tersebut, kemungkinan besar disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Menurut Meithiana Indrasari (2019:61-62) yang mengutip Kotler dan Armstrong, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik atau fungsional dari suatu produk atau jasa, tetapi juga mencakup dimensi psikologis seperti persepsi, emosi, dan harapan pelanggan. Ketika kualitas layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini kemudian dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan citra merek.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kombinasi deduktif-induktif. Dimulai dari teori atau pengalaman peneliti, kemudian diuji kebenarannya melalui data empiris. Penelitian ini bertujuan menguji kebenaran teori dengan cara menggabungkan pendekatan deduktif (dari teori ke data) dan induktif (dari data ke teori). Metode yang peneliti gunakan untuk

mengumpulkan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setiap individu atau objek yang menjadi fokus penelitian termasuk dalam populasi, seperti yang dijelaskan oleh Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S (dalam Sugiyono, 2022: 130). Dalam penelitian ini, populasi yang diambil terdiri dari 20 pegawai yang bekerja di Bapas serta data pengunjung yang datang ke Bapas dari bulan Oktober hingga November 2024 dengan total 72 pengunjung. Dengan demikian jumlah total populasi pegawai 20 ditambah dengan pengunjung 72 sehingga total populasi sebanyak 92 orang.

Metode untuk memilih sumber data dengan tujuan tertentu disebut dengan *purposive sampling* (Sugiyono, 2023). Teknik penarikan sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik ini terbagi menjadi beberapa teknik, namun dalam penelitian ini yang peneliti terapkan yakni teknik yang melibatkan pemilihan sampel secara acak dari seluruh populasi tanpa mempertimbangkan perbedaan karakteristik antar anggota populasi. Melalui tabel Kritejcie Morgan, peneliti memilih 73 responden yang dapat dijadikan sebagai sumber data peneliti. Tipe yang peneliti terapkan dalam penelitian yakni adalah survei, yaitu cara penyelidikan yang bertujuan untuk menemukan pembenaran dari berbagai masalah yang ada serta mencari penjelasan secara faktual.

Dengan menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang peneliti ambil dalam Yehu Wangsajaya, dkk (2023: 23) sesuai pernyataan Kotler, yaitu terdapat indikator untuk mengukur kualitas layanan yang mencakup Bukti langsung atau Tangibles, Keandalan atau Reliability, Daya tanggap atau Responsiveness, Jaminan atau Assurance, dan Empati atau Emphaty. Dan juga peneliti menggunakan Teori Kepuasan yang peneliti ambil dalam Meithiana (2019:92) sesuai pernyataan oleh Hawkins dan Lonny, yaitu terdapat tolok ukur kepuasan yang meliputi sejauh mana harapan terpenuhi, keinginan untuk kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Dalam penelitian ini Alat Parameter yang peneliti gunakan untuk mengukur dan menguji hasil penelitian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, dan Uji Hipotesis.

PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Publik

Kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah mengelola pelayanan public. Di era globalisasi seperti sekarang, pelayanan publik menjadi salah satu fungsi penting pemerintah yang harus dilaksanakan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan publik yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja birokrasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih dan transparan. Safroni, seperti yang dikutip Hayat (2017), menggambarkan manajemen sebagai sebuah siklus. Kualitas dalam proses manajemen akan mendorong peningkatan berkelanjutan dan berujung pada kinerja yang lebih baik. Ketika kinerja pegawai meningkat, maka hasil kerja yang dihasilkan pun akan lebih baik dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari tugas aparatur negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, instansi pemerintah perlu mendengarkan masukan dari masyarakat. Masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra yang dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Seperti yang ditekankan oleh Sapri dkk. (2020) dan Mustanir dkk. (2020), kepuasan masyarakat harus menjadi tolok ukur keberhasilan suatu organisasi. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan tidak hanya akan mendapatkan pelanggan yang loyal, tetapi juga akan mendapatkan reputasi yang baik

Sesuai pernyataan dalam Gemnafle, M. 2021 peneliti mengutip penjelasan Manajemen adalah aktivitas POAC (Planning, Organizing, Actuating, Cintrolling) dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang ada pada suatu perusahaan/instansi/organisasi yang dilakukan agar tercapainya suatu tujuan dengan efektif dan efesien. Sementara itu, menurut pemaparan

Suhartoyo, 2019 menjelaskan yakni layanan publik merupakan kegiatan yang melayani keperluan masyarakat pada suatu instansi atau organisasi mengikuti tata peraturan yang sudah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, bisa ditarik kesimpulan yakni Manajemen Pelayanan Publik adalah penggunaan sumber daya yang merupakan bagian dari organisasi secara efektif untuk mencapai sasaran, guna memberikan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

B. Pelayanan Publik

Mengacu pada definisi pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (1992), Mustanir (2022), dan juga tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2014, penelitian ini memandang pelayanan sebagai segala aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa. Melalui interaksi langsung, pelayanan bertujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Jadi, dapat disimpulkan bahwa layanan adalah semua hal berkaitan dengan kegiatan yang bertujuan sebagai pemberi kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, sehingga apa yang mereka inginkan dan yang dibutuhkan dapat terpenuhi.

Mulyadi (2016) menegaskan mengenai pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pemberian layanan yang memiliki kepentingan pada organisasi, pelayanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memiliki implikasi terhadap organisasi penyedia layanan dan harus mengikuti aturan yang berlaku. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan publik adalah kegiatan tertentu secara khusus ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat umum, yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai bagian dari pelaksanaan ketentuan peraturan yang berlaku.

Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara merupakan kewajiban konstitusional negara. Undang-Undang Dasar 1945 secara jelas mengatur bahwa negara harus berupaya mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya. Salah satu cara untuk mewujudkannya adalah dengan memberikan pelayanan publik yang prima, adil, dan merata. Keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi indikator utama efektivitas dan efisiensi pemerintahan, sebagaimana diungkapkan oleh Fernandus, dkk. (2018) dan Nurchotimah (2021).

C. Kualitas Pelayanan

Melalui buku dalam Meithiana Indrasari tahun 2019 sesuai pernyataan Kotler dan Armstrong yang peneliti kutip dimana berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan, dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang secara langsung atau tidak langsung menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Produk seperti jasa yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas Layanan diukur melalui beberapa aspek yaitu: Bukti langsung atau *Tangibles*, mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi. seperti fasilitas kantor dan ruang tunggu; Keandalan atau *Reliability* yang mencerminkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Seperti keadaan pada bidang jasa informasi yaitu menyediakan informasi pada saat diminta; Daya tangap atau *Responsiveness* yang menunjukkan keinginan dan kesediaan para staf/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap; Jaminan atau *Assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan; Empati atau *Emphaty* yang meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi melalui Amelia Rezki dan Muhammad Adil tahun 2018 sesuai pernyataan yang Moenir yang peneliti kutip terdiri beberapa aspek diantaranya yaitu: Faktor kesadaran yang mencerminkan kondisi mental seseorang yaitu merupakan hasil dari berbagai pertimbangan menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang individu. Kesadaran ini menjadi penting bagi para pejabat yang terlibat dalam layanan publik; Faktor Aturan yang menjadi dasar perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar pula peranan peraturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Sehingga dikatakan faktor ini yang menjadi landasan kerja pelayanan; Faktor Organisasi pelayanan yang berkaitan dengan pengelolaan fungsi pelayanan dalam struktur maupun mekanismenya yang akan mendukung dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sehingga faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; Faktor Pendapatan mencakup seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran dalam bentuk uang, aturan, ataupun sarana fasilitas dalam waktu jangka tertentu; Faktor kemampuan dan keterampilan yang berhubungan dengan kecakapan seseorang dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan sesuai ketentuan-ketentuan yang ada; Faktor sarana yang mencakup segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang diperlukan untuk membantu dalam melaksanakan pekerjaan dan memenuhi kepentingan organisasi.

D. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (dalam Meithiana, 2020), kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi konsumen terhadap kinerja suatu produk dengan hasil yang sebenarnya mereka dapatkan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas produk, kualitas layanan, aspek emosional, harga, dan biaya. Hawkins dan Lonny (dalam Meithiana, 2019) mengidentifikasi tiga indikator utama kepuasan konsumen, yakni kesesuaian harapan, minat untuk kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Kesesuaian harapan mengacu pada sejauh mana kinerja produk atau layanan memenuhi ekspektasi pelanggan. Sementara itu, minat untuk kembali mencerminkan keinginan pelanggan untuk melakukan transaksi ulang, dan kecenderungan untuk merekomendasikan menunjukkan seberapa besar pelanggan bersedia mempromosikan produk atau layanan tersebut. Menurut Kotler, salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika produk atau jasa yang mereka gunakan memenuhi standar kualitas yang mereka harapkan. Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan akan membuat konsumen merasa puas. Faktor emosional juga berperan penting. Ketika konsumen menggunakan produk atau jasa tertentu, mereka seringkali ingin merasa bangga dan percaya diri bahwa orang lain akan mengagumi pilihan mereka. Hal ini biasanya terjadi pada merek-merek yang memiliki reputasi baik dan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Harga yang memberikan nilai lebih tinggi ketika produk berkualitas sama tetapi dengan harga lebih murah. Terakhir Biaya berkaitan dengan tidak adanya pengeluaran tambahan dan efisiensi waktu dalam memberikan kepuasan konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan.

Penelitian ini melibatkan 59 orang yang sedang menjalani pembinaan di Bapas, terdiri dari narapidana dan klien pemasyarakatan dengan latar belakang sosial ekonomi yang beragam. Mayoritas responden adalah laki-laki yang berada pada usia produktif, yakni antara 40-49 tahun, dengan jumlah sebanyak 23 orang. Karakteristik demografi ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai populasi penelitian.

Uji validitas dalam penelitian yakni dengan maksud untuk menilai seberapa jauh hubungan alat ukur dengan variabel terkait. Dimana validitas suatu kuesioner dapat dibuktikan jika nilai korelasi yang diperoleh dari data empiris lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi yang ditentukan berdasarkan tabel distribusi, yaitu 0,361, sehingga peneliti simpulkan bahwa kuesioner tersebut valid. Sedangkan Uji Reliabilitas suatu kuesioner menunjukkan seberapa akurat dan konsisten instrumen tersebut dalam mengukur konsep yang sama dalam waktu yang berbeda, yang menunjukkan bahwa

alat ukur mampu menghasilkan jawaban yang konsisten jika diuji kembali pada waktu yang berbeda, dimana instrumen dianggap reliabel jika angka Cronbachs Alpha diatas 0,6 yang dalam penelitian ini tercatat 0,710 dan 0,684.

Setelah item atau instrumen pernyataan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas sehingga dapat dilanjutkan untuk dilakukan pengujian Uji Normalitas. Uji Normalitas yang peneliti gunakan adalah Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan taraf signifikan sebesar 0,05 dan dari hasil uji ditemukan taraf signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga item pernyataan terdistribusi normal dan Uji Homogenitas untuk mengukur kesamaan varian atau kehomogenitasan dengan nilai sig. 0,138 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dilanjutkan pada Uji Regresi Linier Sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Melalui analisis regresi linier sederhana, kita dapat mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat, serta mengidentifikasi apakah hubungan antara keduanya bersifat positif atau negatif. Dan diketahui hubungannya bersifat positif yaitu setiap kenaikan nilai pada variabel X akan mempengaruhi kenaikan nilai juga pada variabel Y, juga terjadi sebaliknya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, yang dibuktikan melalui penerapan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Hipotesis. Dalam hal ini, persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 19,112 + 0,236 X$ atau $Y = 0,236 X + 19,112$. Selanjutnya nilai 0,236 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,236. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel. Selanjutnya, pada uji parsial, diperoleh nilai t hitung 12,244 dibandingkan dengan t tabel 1,672 dengan taraf Sig. 5%, yang berarti bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diterima. Pengaruh yang ditemukan antara kedua variabel ini dapat digolongkan sebagai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Melalui analisis lebih lanjut menggunakan perangkat lunak SPSS versi 24 pada data yang diperoleh dari 59 responden, nilai korelasi yang terdeteksi adalah 0,533, yang mengindikasikan hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dari hasil ini, diperoleh koefisien determinasi sebesar 53,3%, yang mengindikasikan bahwa 53,3% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sementara sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Faktor-faktor yang tidak dianalisis namun berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat antara lain mencakup dimensi kesadaran yang terkait dengan kondisi mental dan sikap individu, kebijakan atau regulasi yang mendasari penyelenggaraan pelayanan, serta sistem organisasi yang mendukung mekanisme dan jalannya pelayanan tersebut. Selain itu, penghargaan atas usaha dan kontribusi yang diberikan oleh individu dalam proses pelayanan, serta penetapan harga yang dapat meningkatkan persepsi nilai terhadap produk atau jasa, juga berperan penting. Faktor lain yang mempengaruhi adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, yang harus diupayakan untuk meminimalisir pemborosan waktu dan pengeluaran tambahan dalam memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Semua faktor ini secara bersama-sama berkontribusi pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, meskipun tidak dianalisis secara langsung dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimansyah, Suratman. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Prima*, Edisi Pertama. Jawa Barat. CV. Adanu Abimata.
- Dahlan. 2023. *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya*, Edisi Pertama. Makassar. Penerbit NEM.
- Harmoko, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian*, Edisi Pertama. – CV. Peniks Muda Sejahtera.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Iman Nurchotimah, Aulia Sholichah. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Jejak Pustaka.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*, Edisi pertama. Jawa Timur. Qiara Media.
- Maulani, Glandari. etc al. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi Pertama. Batam. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- M, J, I Made Laut. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Edisi Pertama. Yogyakarta. ANAK HEBAT INDONESIA.
- Pratama, Arif Budy. 2022. *Analisis Data Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial Menggunakan Jamovi*. Edisi Pertama. Yogyakarta. PENERBIT GAVA MEDIA.
- Ramdhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*, Edisi Pertama. Surabaya. Cipta Media Nusantara.
- Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama. Jakarta. Univeristas Islam Jakarta.
- Siswadi, Fery. Dkk. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 18 No. 1.
- Suriadi, Jadi., Halim, Paisal. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusivitas Data Proses dan Informasi Riset Publik*, Edisi Pertama. Yogyakarta. Zahir Publishing.



Sapri, Mustanir, Ahmad., Darman, Hardianti. 2020. *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*.

Edisi Pertama. Jawa Timur. CV. Penerbit Qiara Media.

S. A. Rezky, Amelia & Adil, Muhammad. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat*.

Competitiveness. Vol. 7, No. 1, Hal. 68.

Wangsajaya, Y, etc all. 2023. *Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*, Edisi Pertama. Makassar. PT, Nas Media Indonesia.