

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIB AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Faisal Hafiz¹, M. Husaini², Siti Raudah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu administrasi Amuntai

Email : faisalhafiz014@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai masih memiliki kelemahan yang tidak memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini adalah kurangnya keramahan pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan ketidaksesuaian waktu kunjungan dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Lembaga Pemasyarakatan tersebut, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe asosiatif. Teknik pengumpulan data meliputi angket/kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data diambil dari seluruh pegawai (66 orang) dan pengunjung (4.112 orang) dari bulan Januari hingga Oktober 2023 dengan menggunakan teknik total sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pengelolaan yang lebih baik dari pihak lembaga, termasuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai, peningkatan fasilitas, dan keramahan terhadap pengunjung diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public services in Amuntai Class IIB Penitentiary still have weaknesses that do not meet the quality expected by the community. Some of the factors that cause this are lack of employee friendliness, inadequate completeness of facilities and infrastructure, and incompatibility of visit time with Service Operating Standards (SOP). This study aims to determine whether the quality of service affects community satisfaction in the prison, as well as what factors influence it. The method used in this study is a quantitative method with an associative type. Data collection techniques include questionnaires, observations, and documentation. Data was taken from all employees (66 people) and visitors (4,112 people) from January to October 2023 using total sampling techniques. The results showed that there was a positive influence between service quality and community satisfaction. Better management of the institution, including increasing employee supervision, improving facilities, and friendliness to visitors is needed to improve service quality and community satisfaction.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan

aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi.

Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat dan masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Maka dari itu birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur negara.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena pada kantor terdapat beberapa fenomena masalah tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan jumlah pegawai di kantor ini berjumlah 66 pegawai.

Berdasarkan observasi awal hasil menunjukkan terdapat beberapa fenomena masalah yang terjadi pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Fenomena masalah kualitas pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut:

1. Pegawai di bagian pelayanan bersikap kurang ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Observasi awal penulis, 2023*).
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti tempat duduk, kipas angin dan tempat parkir tidak luas yang disediakan bagian pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Observasi awal penulis, 2023*).
3. Waktu kunjungan tidak sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) karena dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) waktu yang diberikan hanya selama 30 menit, sedangkan yang terjadi pengunjung yang berkunjung melebihi waktu yang diberikan oleh bagian pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Data SOP pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai*).

Fenomena masalah kepuasan masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut:

1. Masyarakat merasa sikap petugas di bagian pelayanan kurang ramah sehingga pengunjung yang masih awam dan kurang mengerti akan merasa tertekan dan kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas di bagian pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Observasi awal penulis, 2023*).
2. Masyarakat yang berkunjung sebagian tidak kebagian tempat duduk di tempat tunggu sehingga mengantri sambil berdiri, merasa gerah ketika cuaca panas karena tempat tunggu berada di teras Lembaga Pemasyarakatan dan pengunjung merasa kendaraan atau mobil yang mereka parkir kurang aman dikarenakan tidak ada penjaga parkir yang mengatur dan menjaga kendaraan mereka pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Observasi awal penulis, 2023*).

3. Masyarakat yang berkunjung mengunjungi keluarganya yaitu warga binaan pemasyarakatan (WBP) merasa waktu yang diberikan untuk bertemu keluarganya terlalu singkat yaitu hanya selama 30 menit, apalagi mereka yang berkunjung berasal dari kota yang jarak tempuhnya lumayan jauh pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. (*Data SOP pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai*).

Berdasarkan fenomena masalah diatas maka penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai, apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga judul yang diambil adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati (2015) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data survei di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima variabel yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel bebas tersebut memiliki pengaruh sebesar 86,7% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti (Putra, Dhion Gama Putra dan Pratiwi, 2015).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nadia Aulia (2023) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Transmigrasi (DPMPTSPPTTK) Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Balangan. Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien determinasi sebesar 0,768 atau 77% yang mengindikasikan adanya pengaruh besar antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menyarankan agar kepala dinas lebih memperhatikan pegawai dan memberikan arahan saat terkendala dalam penerbitan izin, serta pegawai lebih menjelaskan persyaratan perizinan agar masyarakat lebih mudah memahaminya (Aulia, 2023).

Menurut A. Parasuraman mencetus konsep dimensi Sevqual dalam mengukur kualitas pelayanan dalam (Anugrah, Krishna dan Sudarmayasa, 2020)

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019)

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Kediaan Merekomendasikan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket/kuesioner, observasi dan dokumentasi. Sumber

data dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yaitu 66 orang dan seluruh pengunjung dari bulan januari sampai dengan oktober 2023 yaitu 4.112 orang pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai dengan menggunakan teknik total sampling.

PEMBAHASAN

Teori yang digunakan A. Parasuraman mencetus konsep dimensi Sevqual dalam mengukur kualitas pelayanan dalam Krishna Anugrah dan I Wayan Sudarmayasa (2020:31) yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dan teori kedua Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92) yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel independen (X) dan variable dependen (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

Model Summary^b

odel	Square	Adjust ed R Square	Std. Error of the Estimate
772 ^a	596	.587	3.455

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil dari penelitian, 2023

Dari tabel diatas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,772 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,596 yang mengandung pengertian bahwa pengertian pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 5,96%.

Hasil Uji T dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Coefficients^a

Model	Unstandardize d Coefficients	Standardize d Coefficients	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	.533		.916	.668	.103
Kualitas Pelayanan	.435	.772	.055	7.874	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil dari penelitian, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai thitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 7,874 dengan nilai signifikansi sebesar ,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Sedangkan nilai ttabel dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $N-K-1=44-1-1=42$ adalah sebesar 2,018. Dengan demikian nilai thitung lebih besar dari ttabel ($17,874 > 2,018$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.

Hasil Uji Determinasi dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Model Summary ^b			
odel	Square	Adjust ed R Square	Std. Error of the Estimate
	772 ^a	596	.587
			3.455

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil dari penelitian, 2023

Setelah r hitung diketahui sebesar 0,772 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan (r^2) yang dinyatakan dalam persentase. Hasil nya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r^2 &= (0,772)^2 \times 100\% \\ &= 0,592 \times 100\% \\ &= 59,6\% \end{aligned}$$

Dapat diketahui hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu sebesar 59,6%.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji signifikan (t). Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = 6,533 + 0,435 X$ atau $Y = 0,435 X + 6,533$ Selanjutnya nilai 0,435 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,435. 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 7,874 dibandingkan dengan t tabel 2,018 dengan taraf signifikan 5% ini berarti bahwa t hitung lebih besar pada t tabel H_1 diterima dan H_0 ditolak, H_1 atau hipotesis alternatif berbunyi” Ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Kuat Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan bahwa nilai korelasi sebesar 0,772 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi 59,6% yang dibulatkan menjadi 60% atau bisa disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 60% dan 40% disebabkan pengaruh lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Krishna dan Sudarmayasa, I.W. (2020) *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Aulia, N. (2023) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Transmigrasi (DPMPTSP) Kab. Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan



Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223.
Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Putra, Dhion Gama Putra dan Pratiwi, R.N. dkk (2015) *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar* ., Universitas Brawijaya Malang.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.