



## Pengaruh Kualitas Layanan Lapas Media Terhadap Kepuasan Narapidana Dalam Menjalani Pembinaan di Lapas Kelas IIB Slawi

Yusuf Alif Magenta<sup>1\*</sup>, Naniek Pangestuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan

Email: [yusufalifm@gmail.com](mailto:yusufalifm@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### Abstrak

Narapidana ialah terpidana yang telah inkraht dan menjalani hukuman pidana penjara di Lembaga Pemasarakatan (Lapas). Kebebasan bergerak dari narapidana akan hilang karena dibatasi oleh tembok penjara. Dengan proses pembinaan yang berkelanjutan akan membuat narapidana menjadi manusia yang lebih baik, sadar akan kesalahan dan tidak mengulangi kesalahan yang pernah dibuat. Penelitian ini menggunakan desain studi kuantitatif, yang mana karakteristik dari penelitian ini dilakukan pada lingkungan yang terkontrol dengan maksud tujuan untuk dapat mencapai hasil yang objektif dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, lebih menitikberatkan prediksi instrument deskripsi, fokus pada perilaku, biasanya melibatkan penggunaan kuesioner terstruktur atau metode eksperimental serta dilakukan pada sejumlah responden yang besar. Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk mengetahui tingkat pengaruh tersebut. Adapun uji statistik yang digunakan yaitu uji normalitas untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, uji regresi linier sederhana dan uji determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji signifikansi atau uji t untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian. Tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan SPSS versi 26 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana yaitu sebesar sebesar 56,3% sedangkan sisanya sebesar 43,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** *Pelayanan, kepuasan, narapidana*

### Abstract

A convict is a convict who has been inkraht and is serving a prison sentence in a Penitentiary (Lapas). Freedom of movement of inmates will be lost because it is restricted by prison walls. With a continuous coaching process, prisoners will become better human beings, aware of their mistakes and not repeating the mistakes that have been made. This research uses a quantitative study design, which is characteristic of this research conducted in a controlled environment with the aim of achieving objective results and is not influenced by the external environment, focuses more on predicting instrument descriptions, focuses on behavior, usually involves the use of structured questionnaires or questionnaires. experimental method and carried out on a large number of respondents. This study uses statistical tests to determine the level of influence. The statistical tests used are normality test to determine whether the data is normally distributed or not, simple linear regression test and determination test to determine the level of influence of independent variables on the dependent variable, as well as significance test or t test to test the research hypothesis. The main purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on Prisoners' Satisfaction in Class IIB Slawi Prison. Based on the results of data analysis that

has been carried out by researchers using SPSS version 26, it can be concluded that the quality of service has a positive influence on the satisfaction of prisoners in the Class IIB Slawi prison. The percentage of the influence of service quality on prisoner satisfaction is 56.3% while the remaining 43.7% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** *Service, satisfaction, prisoners*

## **PENDAHULUAN**

Narapidana ialah terpidana yang telah inkracht dan menjalani hukuman pidana penjara di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas). Kebebasan bergerak dari narapidana akan hilang karena dibatasi oleh tembok penjara. Dengan proses pembinaan yang berkelanjutan akan membuat narapidana menjadi manusia yang lebih baik, sadar akan kesalahan dan tidak mengulangi kesalahan yang pernah dibuat. Dengan adanya perasaan negatif yang ada, maka dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan diharapkan mampu memberikan suatu bentuk pelayanan kepada narapidana untuk dapat memenuhi hak narapidana dan menjauhkan mereka dari perasaan-perasaan yang negatif yang ada (Wuryansari & Subandi, 2019)

Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi merupakan salah satu contoh yang berorientasi pada pelayanan kepada narapidana serta masyarakat dalam Pelayanan adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau suatu instansi dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan dari masyarakat dan merupakan salah satu wujud peran pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat agar dapat hidup lebih sejahtera dan makmur. Perlakuan dari suatu pelayanan menjadi suatu tolak ukur dari baik atau kurang baiknya layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau instansi.

Lapas Media memiliki konsep yang berbeda dari radio komunitas pada umumnya. Radio ini diletakkan pada setiap kamar serta ruangan pada lingkungan Lapas supaya dapat didengarkan oleh petugas serta narapidana itu sendiri. Lapas Media ini menjadi sarana informasi lokal, beragam hiburan seperti pemutaran berbagai jenis musik, edukasi, motivasi, dan lain-lain. (Abdillah, 2020)

Layanan yang Lapas Kelas IIB Slawi berikan kepada narapidana tentu memiliki penilaian kualitas sendiri, baik dari petugas atau narapidana. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Layanan yang baik merupakan sebuah keharusan yang diberikan oleh lapas dalam rangka memenuhi hak narapidana dalam memperoleh sarana informasi dan hiburan didalam lapas.

Adapun dalam kaitannya dengan kualitas layanan, tentu akan ada sasaran dari kualitas yang sudah ada pada layanan ini yaitu kepuasan dari pelanggan. Kepuasan merupakan rasa puas dan suatu perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Jadi dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa puas yang diperoleh konsumen dari kinerja lembaga karena mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen.

Pembinaan keagamaan melalui siaran dari Lapas Media ini memiliki aspek tersendiri dalam kepuasan narapidana. Mengingat di masa pandemi ini pelaksanaan dari pembinaan mental yang dalam hal ini pembinaan keagamaan tidak dapat dilaksanakan secara langsung kepada narapidana. Dengan begitu kepuasan narapidana dalam pelaksanaan pembinaan mental secara tidak langsung di masa pandemi ini menjadi perhatian khusus dalam hal pelayanan karena untuk mengedepankan hak asasi mereka untuk memperoleh informasi dan hiburan yang layak sebagaimana seperti berada diluar lapas serta pembinaan mental yang diberikan melalui siaran. Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas layanan dari Lapas Media terhadap tingkat kepuasan narapidana dalam menjalani pembinaan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi”**

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi kuantitatif, yang mana karakteristik dari penelitian ini dilakukan pada lingkungan yang terkontrol dengan maksud tujuan untuk dapat mencapai hasil yang objektif dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, lebih menitikberatkan prediksi instrument deskripsi, fokus pada perilaku, biasanya melibatkan penggunaan kuesioner terstruktur atau metode eksperimental serta dilakukan pada sejumlah responden yang besar (Wijayanti, 2010). Menurut (Arikunto, 2006) kuantitatif adalah suatu pendekatan yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya.

Data primer merupakan data utama yang akan digunakan dalam penelitian. Data ini diperoleh melalui proses terjun kelapangan dengan menerapkan instrument yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Data primer dalam penelitian ini meliputi informasi dari responden (narapidana) serta petugas yang memiliki ketelibatan pada proses penelitian dalam Lapas Kelas IIB Slawi.

Data sekunder merupakan data pendukung untuk melengkapi data utama yang telah diperoleh. Data sekunder biasanya diperoleh dari penelitian terdahulu, majalah, koran maupun informasi lainnya yang memiliki keterkaitan dengan data primer.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Garaika & Darmanah, S.E., 2019). Populasi dari penelitian ini ialah narapidana/warga binaan yang berjumlah 293 orang pada Lembaga Pemasasyarakatan kelas IIB Slawi per tanggal 29 Mei 2022.

Sampel merupakan keseluruhan objek penelitian yang menggambarkan aktualitas mengenai populasi. Sedangkan menurut (Martono, 2010) sampel adalah proses menyeleksi populasi yang dapat mewakili populasi yang ada. Perhitungan dalam penarikan sampel dapat menggunakan rumus *Slovin* sebagai tolak ukurnya. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan menggunakan tingkat kesalahan I sebesar 10%. Rumus slovin untuk menentukan sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan :

n = skala sampel/skala responden

N = skala populasi

e = ambang batas kesalahan. Peneliti menggunakan 10% atau dapat diartikan 0,1/

Dari perhitungan diatas, sehingga didapatkan hasil sampel penelitian ini adalah 74 orang narapidana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Temuan Penelitian

#### 1. Analisis Univariat

Analisis deskriptif data penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui analisis ini dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, makadilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden diadopsidari

teori Sugiyono (2019), yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum, kemudian dibagi jumlah kategori yang diinginkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{5}$$

Keterangan:

Skor maksimum = jumlah responden x jumlah pertanyaan x 5

Skor minimum = jumlah responden x jumlah pertanyaan x 1

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan mengacu pada indikator-indikator yang ada pada setiap variabel yang diteliti.

No.	Kode		Skala Kuisisioner					Jumlah	Total Skor
			5	4	3	2	1		
1	X1	f	0	55	16	3	0	74	274
		%	0,0	74,3	21,6	4,1	0,0	100	
2	X2	f	0	43	28	2	1	74	261
		%	0,0	58,1	37,8	2,7	1,4	100	
3	X3	f	0	30	12	4	28	74	192
		%	0,0	40,5	16,2	5,4	37,8	100	
4	X4	f	0	47	26	1	0	74	268
		%	0,0	63,5	35,1	1,4	0,0	100	
5	X5	f	0	58	15	0	1	74	278
		%	0,0	78,4	20,3	0,0	1,4	100	
6	X6	f	0	34	36	4	0	74	252
		%	0,0	45,9	48,6	5,4	0,0	100	
7	X7	f	0	59	12	3	0	74	278
		%	0,0	79,7	16,2	4,1	0,0	100	
8	X8	f	0	63	11	0	0	74	285
		%	0,0	85,1	14,9	0,0	0,0	100	
9	X9	f	0	59	14	1	0	74	280
		%	0,0	79,7	18,9	1,4	0,0	100	
10	X10	f	0	50	15	8	1	74	262
		%	0,0	67,6	20,3	10,8	1,4	100	
11	X11	f	0	54	17	2	1	74	272
		%	0,0	73,0	23,0	2,7	1,4	100	
12	X12	f	0	34	32	8	0	74	248

		%	0,0	45,9	43,2	10,8	0,0	100	
13	X13	f	0	47	16	11	0	74	258
		%	0,0	63,5	21,6	14,9	0,0	100	
Total Skor									3408

**Tabel 4.1 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan**  
 Sumber: Hasil Pengolahan Data 2022

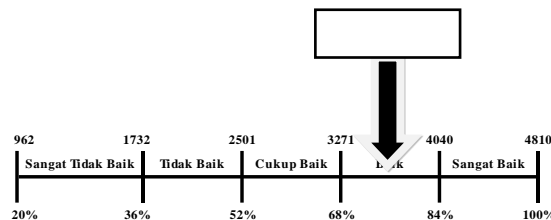
**a. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan**

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menjawab “Setuju” terhadap pernyataan-pernyataan tentang Kualitas pelayanan. Dari 74 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai Kualitas pelayanan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil olah tabel 4.1 di atas, diperoleh total skor sebesar 3408 dengan bobot skor tertinggi 5 dan bobot skor terendah 1 untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan. Di bawah ini merupakan perhitungan rentang tingkat skor untuk membuat interval kategori variabel Kualitas pelayanan:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= 74 \times 13 \times 5 &&= 4810 \\
 \text{Skor minimum} &= 74 \times 13 \times 1 &&= 962 \\
 \text{Rentang skor} &= 4810 - 962 &&= 3848 \\
 \text{Rentang antar tingkat} &= 3848 / 5 &&= 770
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, didapatkan panjang interval untuk setiap kategori adalah 770 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 13 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan jika digambarkan dalam garis kontinum maka akan diperoleh rentang sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan garis kontinum di atas melalui jumlah skor tanggapan dari 13 pernyataan yang diajukan mengenai variabel kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa para narapidanan di Lapas Kelas IIB Slawi memiliki kualitas pelayanan yang baik.

**b. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Narapidana**

Hasil data lapangan yang diperoleh menunjukkan sebagian besar menjawab “Setuju” terhadap pernyataan-pernyataan tentang kepuasan narapidana. Dari 74 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh jawaban mengenai kepuasan narapidana sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Narapidana**  
 Sumber: Hasil Pengolahan Data 2022

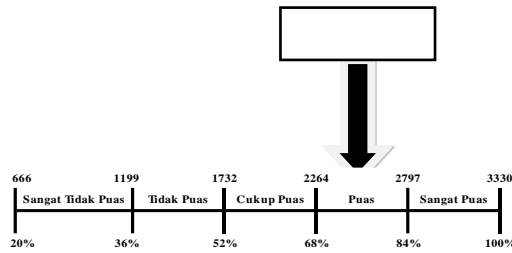
Berdasarkan hasil olah tabel di atas, diperoleh total skor sebesar 2328 dengan bobot skor tertinggi 5 dan bobot skor terendah 1 untuk pernyataan variabel kepuasan narapidana. Di bawah ini

No.	Kode		Skala Kuisisioner					Jumlah	Total Skor
			5	4	3	2	1		
1	Y1	f	0	51	18	2	3	74	265
		%	0,0	68,9	24,3	2,7	4,1	100	
2	Y2	f	0	39	28	4	3	74	251
		%	0,0	52,7	37,8	5,4	4,1	100	
3	Y3	f	0	43	26	1	4	74	256
		%	0,0	58,1	35,1	1,4	5,4	100	
4	Y4	f	0	48	19	3	4	74	259
		%	0,0	64,9	25,7	4,1	5,4	100	
5	Y5	f	0	33	31	6	4	74	241
		%	0,0	44,6	41,9	8,1	5,4	100	
6	Y6	f	0	52	13	4	5	74	260
		%	0,0	70,3	17,6	5,4	6,8	100	
7	Y7	f	0	54	15	4	1	74	270
		%	0,0	73,0	20,3	5,4	1,4	100	
8	Y8	f	0	53	12	6	3	74	263
		%	0,0	71,6	16,2	8,1	4,1	100	
9	Y9	f	0	49	19	4	2	74	263
		%	0,0	66,2	25,7	5,4	2,7	100	
<b>Total Skor</b>								<b>2328</b>	

merupakan perhitungan rentang tingkat skor untuk membuat interval kategori variabel kepuasan narapidana:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor maksimum} &= 74 \times 9 \times 5 &&= 3330 \\
 \text{Skor minimum} &= 74 \times 9 \times 1 &&= 666 \\
 \text{Rentang skor} &= 3330 - 666 &&= 2664 \\
 \text{Rentang antar tingkat} &= 2664 / 5 &&= 533
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, didapatkan panjang interval untuk setiap kategori adalah 533 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 9 butir pernyataan mengenai kepuasan narapidana jika digambarkan dalam garis kontinum maka akan diperoleh rentang sebagai berikut:



**Gambar 4.2** Garis Kontinum Variabel Kepuasan Narapidana

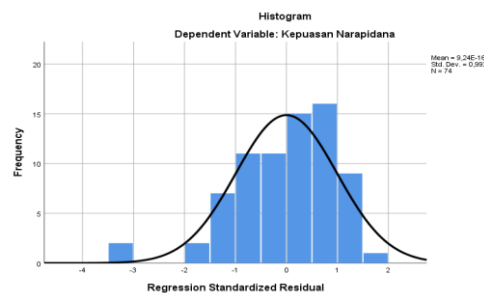
Berdasarkan garis kontinum di atas melalui jumlah skor tanggapan dari 9 pernyataan yang diajukan mengenai variabel kepuasan narapidana, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan narapidana termasuk dalam kategori “Puas”. Hasil ini mengindikasikan bahwa narapidanan di Lapas Kelas IIB Slawi merasa puas terhadap pelayanan di Lapas Kelas IIB Slawi.

## 2. Uji Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah salah satu bagian dari uji analisis data regresi linear sederhana, artinya sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu data penelitian tersebut harus diuji normalitas untuk mengetahui distribusi data. Model regresi linear sederhana yang baik adalah data yang telah distribusi normal. Tujuan dari uji normalitas data adalah untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak.

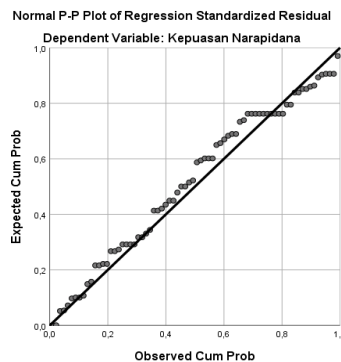
Uji normalitas dapat dilakukan dengan beberapa teknik atau beberapa uji, dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan tiga uji sekaligus, yaitu uji normal *p-plot*, grafik histogram dan juga menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Data dapat dikatakan memiliki distribusi normal apabila pada gambar titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Data juga dapat dikatakan normal jika berbentuk kurva yang tingkat kemiringannya cenderung seimbang atau tidak terlalu menceng kekiri ataupun kekanan serta memiliki kemiripan dengan bentuk lonceng.



**Gambar 4.3** Grafik Histogram

Berdasarkan Gambar 4.3 histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva kepuasan narapidana memiliki kemiringan yang cenderung seimbang baik sisi kanan maupun sisi kiri, serta garis yang menyerupai lonceng, artinya data kepuasan narapidana berdistribusi normal.

Uji normalitas selanjutnya adalah menggunakan normal *P-P Plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi data atau titik-titik mengikuti garis diagonal atau titik-titik tidak terlalu jauh dari garis diagonal.



**Gambar 4.4 Normal P-P**

Uji normalitas kedua

Uji normalitas kedua melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan data penelitian tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika titik-titiknya menjauh garis diagonal maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Berdasarkan Gambar 4.4 di atas maka dapat dikatakan data berdistribusi normal, dikarenakan titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal.

**Plot**

yaitu dengan dapat dideteksi dengan

Selanjutnya pengujian ketiga uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov Test*. Kelebihan dari uji ini adalah lebih spesifik dan tidak menimbulkan bias (perbedaan persepsi) dari satu pengamat dengan pengamat yang lainnya, yang sering terjadi pada uji normalitas grafik. Uji *Kolmogorov Smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

**Tabel 4.3**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36146272
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,079
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi berada di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak berdistribusi normal. Namun, apabila signifikansi berada di atas 0,05 yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, artinya data yang diuji berdistribusi normal.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 dan lebih besar dari 0,05. Hasil ini dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig (2-tailed)* pada tabel 4.3 di atas yang menunjukkan angka 0,200. Sesuai dengan syarat uji normalitas, nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  dan hasil ini menunjukkan bahwa data yang dimiliki berdistribusi secara normal dikarenakan mempunyai



nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Dengan hasil ini penelitian data dapat digunakan dalam analisis selanjutnya dengan menggunakan statistik regresi linear sederhana.

**b. Uji Regresi Linear Sederhana**

Dalam penelitian kuantitatif, uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini akan menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan narapidana (Y). Peneliti melakukan uji regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS 26. Berikut adalah hasil uji regresi linier sederhana di dalam penelitian ini :

**Tabel 4.4**  
**Uji Anova (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	525,293	1	525,293	92,907	,000 <sup>b</sup>
	Residual	407,085	72	5,654		
	Total	932,378	73			

Pada tabel 4.4 uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan narapidana (Y). Berdasarkan tabel uji regresi tersebut dapat dilihat bahwa F (F hitung) sebesar 92,907 dengan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000. Hasil dari nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa uji regresi tersebut memenuhi syarat untuk dapat mengukur tingkat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan narapidana. Pada uji regresi linier sederhana tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan narapidana (Y).

**Tabel 4.5**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,430	2,302		4,096	,000
	Kualitas Pelayanan	,478	,050	,751	9,639	,000

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, terdapat nilai koefisien arah regresi dengan melihat hasil tabel *coefficients*<sup>a</sup>. Pada kolom *unstandardized coefficients* dalam sub kolom B, terdapat nilai *constant* (konstanta) sebesar 9,430. Sedangkan nilai koefisien beta (arah regresi) sebesar 0,478. Maka diperoleh persamaan regresi dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,430 + 0,478X$$

**Keterangan :**

Y = Variabel Kepuasan narapidana (dependen)

X = Variabel Kualitas pelayanan (independen)

a = Konstanta

b = Koefisien

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini dapat berupa penambahan jika b

bernilai positif dan penurunan jika b bernilai negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat ditafsirkan:

- 1) Konstanta sebesar 9,430 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X) nilainya adalah konstan (tetap), maka variabel kepuasan narapidana (Y) nilainya adalah sebesar 9,430.
- 2) Kenaikan dalam kualitas pelayanan juga mempengaruhi kenaikan kepuasan narapidana. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,478 ini menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan (X), maka variabel kepuasan narapidana (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,478. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana. Semakin besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan narapidana akan semakin meningkat.

### c. Uji Signifikansi

Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan narapidana). Hasil uji signifikansi dapat diketahui dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam menentukan t tabel dapat digunakan rumus  $df = n - (k+1)$  ( $74 - (1+1) = 72$ ) dengan taraf nilai signifikansi 5% atau 0,05, maka untuk responden sebanyak 74 maka dalam t tabel berada pada angka 72 yaitu sebesar 1,993. Selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t tabel tersebut dengan hasil nilai t hitung yang ditentukan pada tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6**  
**Uji Signifikansi (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,430	2,302		4,096	,000
	Kualitas Pelayanan	,478	,050	,751	9,639	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Narapidana

Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar 9,639. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > nilai t tabel yaitu  $9,639 > 1,993$  dan hasil nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan narapidana. Perolehan hasil uji signifikansi (uji t) di atas dapat menjawab uji hipotesis dalam penelitian. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

- Ho : Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan narapidana.
- Ha : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan narapidana.

Dalam uji hipotesis menggunakan uji t, Ho diterima apabila nilai t hitung < t tabel yang menandakan tidak ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai t hitung > nilai t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima yang menandakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa nilai t hitung > nilai t tabel ( $9,639 > 1,993$ ). Hal tersebut menandakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang memiliki makna bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

narapidana. Sehingga dapat disimpulkan apabila  $H_0$  ditolak maka berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi.

#### d. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan narapidana) dengan melihat besarnya koefisien determinasi yaitu *R Square*. Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh variabel dependennya yaitu kepuasan narapidana.

**Tabel 4.7**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,751 <sup>a</sup>	,563	,557	2,37781

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Narapidana

Berdasarkan pada hasil data tabel di atas ditemukan nilai R sebagai koefisien korelasi sebesar 0,751. Hal ini berarti ada hubungan korelasi positif dan termasuk dalam kategori yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan narapidana karena 0,751 berada di antara 0,600-0,799. Sedangkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,563. Berdasarkan nilai *R square* tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan di Lapas Kelas IIB Slawi mempengaruhi kepuasan narapidana sebesar 56,3%. Sedangkan sisanya sebesar 43,7% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Pembahasan

Penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Narapidana Pada Lapas Kelas IIB Slawi**. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sejumlah 74 responden yang adalah keseluruhan narapidana Lapas Kelas IIB Slawi. Dalam penelitian ini telah diperoleh hasil berupa jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarkan terkait variabel yang diteliti dalam bentuk pernyataan dengan skala likert dalam beberapa dimensi selanjutnya data diolah menggunakan SPSS 26 untuk dapat dilakukan interpretasi data.

Tujuan dari penelitiannya ini yaitu untuk mengukur seberapa besar tingkat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana pada Lapas Kelas IIB Slawi. Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk mengetahui tingkat pengaruh tersebut. Adapun uji statistik yang digunakan yaitu uji normalitas untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, uji regresi linier sederhana dan uji determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji signifikansi atau uji t untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

Dalam melakukan uji normalitas menggunakan metode kolmogorov-smirnov untuk mengetahui distribusi data. Hasil uji nilai signifikansi data yang dihasilkan pada uji normalitas sebesar 0,200. Hal ini dapat dilihat pada kolom *Asymp. Sig (2-tailed)* yang menunjukkan hasil  $0,200 > 0,05$ . Dengan hasil ini maka sudah sesuai dengan

syarat bahwa nilai signifikansi 0,200 memenuhi uji normalitas. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Setelah dilakukan pengujian analisis regresi linier sederhana pada tabel ANOVA didapatkan nilai  $F = 9,639$  dengan tingkat signifikansi atau probabilitas 0,000. Hasil nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan narapidana. Artinya variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel disiplin kerja pegawai dan nilai signifikansi di atas menunjukkan uji regresi tersebut memenuhi syarat untuk dapat mengukur tingkat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi.

Dari uji regresi linier sederhana didapatkan nilai *constant* sebesar 9,430 dan nilai koefisien arah regresi sebesar 0,478 yang bernilai positif. Jika nilai koefisien regresi bernilai positif maka akan terjadi perubahan yang sifatnya berbanding lurus. Artinya setiap terjadi pertambahan nilai pada variabel kualitas pelayanan maka akan terjadi pertambahan nilai pula pada variabel kepuasan narapidana. Sehingga dari persamaan garis regresi tersebut nilai koefisiennya untuk kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,478 yang berarti jika nilai kualitas pelayanan naik sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan narapidana juga akan meningkat sebesar 0,478. Karena sifat regresi yang berbanding lurus maka dapat disimpulkan bahwa semakin besar pengaruh kualitas pelayanan yang ada maka kepuasan narapidana akan semakin meningkat.

Selanjutnya melakukan uji determinasi untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana. Dari uji determinasi tersebut didapatkan nilai *R square* sebesar 0,563. Maka besar pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh sebesar 56,3% terhadap variabel kepuasan narapidana sebagai variabel terikat sedangkan 43,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Hal ini diperkuat dengan hasil uji *t* atau uji signifikansi yang menghasilkan *t* hitung sebesar 9,639 sedangkan *t* tabel dengan taraf signifikansi 5% yaitu 1,993 maka  $t_{(hitung)} > t_{(tabel)}$  ( $9,639 > 1,993$ ). Dari hasil tersebut memiliki makna bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana pada Lapas Kelas IIB Slawi.

## SIMPULAN

Tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan SPSS versi 26 maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Hasil ini dibuktikan pada hasil nilai hitung sebesar 9,639 sedangkan *t* tabel dengan taraf signifikansi 5% yaitu 1,993 maka  $t_{(hitung)} > t_{(tabel)}$  ( $9,639 > 1,993$ ). Dari hasil tersebut memiliki makna bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan bernilai positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana di Lapas Kelas IIB Slawi. Besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana yaitu sebesar sebesar 56,3% sedangkan sisanya sebesar 43,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh peneliti dalam penelitian ini, penulis (peneliti) memberikan beberapa saran dengan tujuan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1. Untuk meningkatkan kepuasan narapidana, kualitas pelayanan harus diperkuat dan juga dipertahankan kualitasnya, sehingga mampu meningkatkan kepuasan narapidana dalam menjalani pembinaan di Lapas

Kelas IIB Slawi. Sedangkan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan adalah meningkatkan adanya jadwal siaran yang dipasang sehingga narapidana lebih tahu mengenai jadwal siaran.

2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan dalam organisasi pelayanan maka akan meningkatkan terhadap kepuasan narapidana dalam menjalani pembinaan di lapas. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan sarana dan prasarana penyiaran, ketepatan waktu penyiaran, pelayanan yang cepat dan tepat, tanggap terhadap keluhan yang ada, serta adanya informasi yang factual dan juga akurat.
3. Dari hasil penelitian ini, mendapatkan hasil temuan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan narapidana memiliki persentase yang sedang. Maka peneliti (penulis) mengharapkan agar peneliti selanjutnya untuk lebih mencari ataupun menambahkan variabel lainnya yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan narapidana secara maksimal. Selain itu peneliti juga menyarankan agar mencari sampel yang lebih representatif dan juga relevan dengan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga mendapatkan hasil yang lebih spesifik dan juga representatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Besar, B., Komunikasi, P., Kementerian, M., & Ri, I. (n.d.). *SEBAGAI MEDIA INFORMASI*. 5–18.
- Cresswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design*.
- Garaika, D., & Darmanah, S.E., M. (2019). *Metodologi penelitian*.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2000). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta (Vol. 3, Issue 2).
- Abdillah, B. P. (2020). *ISSN : 2654-4326 Pemanfaatan Radio Sebagai Media Informasi Dan Hiburan Bagi Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi*. 3(1), 22–31.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Berry, L. L. (1985). *Problems and Strategies in Service Marketing* . *Journal of Marketing* , 49 ( 2 ), 33-. 49(April), 33–46. <https://doi.org/10.2307/1251563>
- Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64(1).
- Besar, B., Komunikasi, P., Kementerian, M., & Ri, I. (n.d.). *SEBAGAI MEDIA INFORMASI*. 5–18.
- Christina, F. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Korporasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*.
- Jurriëns, E. (2003). *Radio Komunitas di Indonesia : ' New Brechtian Theatre ' di Era Reformasi ?* 1. 116–130.
- Khairul, N. (2017). *No Title*.
- Mardikawati, W. (2013). *LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI ( Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap )*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Martini, K. (2019). *The Influence of Customer Satisfaction in Terms of Service Quality and Perceived Value*. 103(Teams 19), 358–362.
- Maulana, A. S. (2007). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI*.
- Rif'atul Husniah, E. H. S. M. H., & Ardi Ferdian, S. Mk. (2015). *PEMBINAAN KEPERIBADIAN NARAPIDANA YANG DITEMPATKAN DI RUMAH TAHANAN NEGARA KAITANNYA DALAM PENCAPAIAN TUJUAN PEMASYARAKATAN*. 1–20. [http://research.unissula.ac.id/bo/reviewer/230315046/3551POLA\\_PEMBINAAN\\_NARAPIDANA.pdf](http://research.unissula.ac.id/bo/reviewer/230315046/3551POLA_PEMBINAAN_NARAPIDANA.pdf)
- Sinollah, & Masruro. (n.d.). *DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen )*. 45–64.

- Sugiyono. (2000). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta (Vol. 3, Issue 2).
- Sulchan, A., Khisni, A., & Witasari, A. (2020). *Pola Pembinaan Narapidana Yang Berkeadilan (Studi di Lapas Kedungpane Semarang)*.  
[http://research.unissula.ac.id/bo/reviewer/230315046/3551POLA\\_PEMBINAAN\\_NARAPIDANA.pdf](http://research.unissula.ac.id/bo/reviewer/230315046/3551POLA_PEMBINAAN_NARAPIDANA.pdf)
- Ueltschy, L. C., Krampf, R. F., Ueltschy, L. C., & Krampf, R. F. (2016). *Cultural Sensitivity to Satisfaction and Service Quality Measures CUL TURAL SENSITIVITY TO SATISFACTION AND SERVICE QUALITY MEASURES*. 6679(April).  
<https://doi.org/10.1080/10696679.2001.11501894>
- Wijayanti, E. Y. (2010). *Hubungan Perilaku Proaktif Terhadap Intensi Turnover pada Management Trainee PT "X."* 21.
- Wulandari, S. (1995). *Fungsi sistem pemasyarakatan dalam merehabilitasi dan mereintegrasi sosial warga binaan pemasyarakatan*.
- Wuryansari, R., & Subandi, S. (2019). Program Mindfulness for Prisoners (Mindfulness) untuk Menurunkan Depresi pada Narapidana. *Gajah Mada Journal of Professional Psychology (GamaJPP)*, 5(2), 196.  
<https://doi.org/10.22146/gamajpp.50626>
- Yan Mayasari Puspita Ratih. (2013). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BELANJA ONLINE. *Accounting & Business Information Systems*.
- Yenni. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan*.