

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Penitipan Barang dan Makanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan Pemasyarakatan (Studi Kasus di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwodadi)**

Nining Prasetyaningsih<sup>1</sup>, Denny Nazaria Rifani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Ilmu Pemasyarakatan

### **INFO ARTIKEL**

Sejarah Artikel:

Diterima : Desember 2022

Diperbaiki : Desember 2022

Disetujui : Desember 2022

Kata Kunci:

*Pelayanan,*

*Pemasyarakatan,*

*Tingkat Kepuasan.*

### **Abstract**

*This study discusses the quality of goods and food storage services on the satisfaction of the inmates. This study aims to determine the effect of the quality of care for goods and food on the satisfaction level of inmates in the Class IIB Purwodadi Prison. As for in this study the author uses quantitative research methods. Using 146 respondents, the number of respondents is taken from the results of calculations using the slovin formula. This food and goods storage service is focused on efforts to provide excellent service for inmates while in the prison environment, data collection is carried out using several techniques, namely the distribution of questionnaires arranged in an answer format on a Likert scale and literature study. Processing of data obtained from respondents' answers in the questionnaire was carried out using the SPSS 2.5 program. Based on the results of the analysis, it can be concluded that the overall variable level of care for goods and food contributes to influencing the variable level of satisfaction of WBP in Class IIB Purwodadi Prison by 55.2% while the remaining 44.8% is influenced by other variables or factors. Goods and food storage services for prisoners are in very good condition, but need to be improved again in order to maintain and improve existing services.*

### **Abstrak**

*Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap tingkat kepuasan warga binaan pemasyarakatan Di dalam Lapas Kelas IIB Purwodadi. Adapun didalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menggunakan 146 responden, jumlah responden tersebut diambil dari hasil penghitungan dengan menggunakan rumus slovin. Pelayanan penitipan barang dan makanan ini dititik beratkan pada upaya untuk memberikan pelayanan yang prima bagi WBP selama berada di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik, yakni penyebaran kuesioner yang disusun dengan format jawaban dalam skala Likert serta studi kepustakaan. Pengolahan data yang diperoleh dari jawaban responden dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan program SPSS 2.5. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan secara keseluruhan variabel tingkat pelayanan penitipan barang dan makanan memberikan kontribusi dalam mempengaruhi variabel tingkat kepuasan WBP Di Lapas Kelas IIB Purwodadi sebesar 55,2% sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain. Pelayanan penitipan barang dan makanan bagi Narapidana berada dalam keadaan sangat baik, namun perlu ditingkatkan kembali guna menjaga dan meningkatkan pelayanan yang telah ada.*

## PENDAHULUAN

Pemasyarakatan menjadi salah satu titik fokus kinerja sebagai organisasi publik yang menyelenggarakan fungsi perawatan terhadap tahanan, pembinaan narapidana, pembimbingan klien pemasyarakatan serta pengelolaan barang sitaan dan barang rampasan negara tentunya harus memiliki perencanaan anggaran yang tepat dalam setiap kegiatan operasional untuk dapat mengakomodir *core bussines* yang dilaksanakan oleh pemasyarakatan.

Tujuan dari di buatnya pemasyarakatan adalah seperti tertera dalam pasal 1 ayat 2 UU Nomor 12 Tahun 1995 mengenai Pemasyarakatan bahwa :“Sistem Pemasyarakatan guna untuk meningkatkan kualitas WBP serta menyadari kesalahan, meningkatkan hingga menghindari pengulangan kejahatan yang dilakukan, diterima kembali oleh masyarakat, serta mampu memiliki peran dalam pembangunan bangsa.”(Republik Indonesia, 1995).

Sistem pemasyarakatan telah mengatur hak dan kewajibannya terdapat didalam UU No 12 Tahun 1995 salah satunya menerima kunjungan keluarga yang pada saat ini digantikan dengan pelayanan penitipan barang dan makanan serta layanan video call. Narapidana sebagai penerima pelayanan dari Lembaga Pemasyarakatan mengharapkan Pelayanan yang berkualitas. kualitas pelayanan yang diterima konsumen ditunjukkan dengan banyaknya perbedaan antara keinginan dengan tingkat persepsi mereka, tujuan dari pelayanan pada intinya adalah kepuasan konsumen sebagai penikmat pelayanan tersebut. Menurut Zeithaml dalam Laksana (2008,p.88).

Pemberian pelayanan publik tersebut ialah suatu bentuk nyata bahwa keberadaan Negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya memang ada dan hadir dalam melayani masyarakat,Dalam mewujudkan pelayanan prima, pemerintah dituntut guna memberi pelayanan efektif, efisien serta memperhatikan hak asasi manusia itu sendiri.

Pimpinan dan organisasi tentunya menginginkan petugas Lapas untuk mampu mewujudkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan warga binaan pemasyarakatan, agar dapat memberikan kepuasan untuk penerima layanan yang diberikan, namun tanpa kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan prima itu tentunya akan memberikan hasil kerja yang berbeda pula.

Dari latarbelakangtersebutapat ditarik permasalahan yang diajukan didalam penelitian ini ialah, apakah terdapat pengaruh pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi?

Untuk menjawab permasalahan diatas penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Kualitas pemberian pelayanan yang baik adalah suatu keharusan dalam pemberian pelayanan, keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry mengatakan bahwa pelayanan disebut berkualitas apabila pelayanan yang diterima relative lebih memuaskan hal ini dapat dilihat dari sudut pandang pelanggan, sudut pandang tersebut antara lain yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Dilihat dari lima dimensi diatas menurut teori *Servqual* Parasuraman, Zeithalm dan Berry tersebut dapat menjadi dasar pemikiran untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan menurut teori *Servqual* dalam bentuk pelayanan penitipan barang dan makanan yang diberikan bagi warga binaan pemasyarakatan oleh Lapas Kelas IIB Purwodadi (Kelas et al., 2020), (Seiler, 2013).

Kepuasan yang dimaksud ialah rasa senang yang berasal dari kesan yang nyata didapatkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian produk maupun jasa yang dapat memberikan kepuasan ialah produk serta jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup. Kepuasan pelanggan dimaksud dalam tulisan ini adalah kepuasan warga binaan pemasyarakatan dalam mendapatkan kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan di Lapas Kelas IIB Purwodadi. Menurut Kotler & Lane (2007) kepuasan merupakan dimana produk atau jasa yang diharapkan sesuai dengan kenyataannya. Adapun indikator kepuasan masyarakat sebagai berikut: Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*overall customer service*), Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectation*), Niat beli ulang (*repurchase intention*). Kesiapan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*), Ketidakepuasan Pelanggan (*customer dissatisfaction*).

Jadi dimensi-dimensi guna variabel kepuasan seperti yang tertera diatas sehingga dengan adanya dimensi ini tentunya dapat menjadi bahan evaluasi guna peningkatan pelayanan bagi masyarakat khususnya pada penelitian ini ditujukan kepada warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi (Kotler, lane kevin, 2017), (Philip Kotler, 2012), (Kotler & Armstrong, 2012).

Dari penjelasan diatas penulis melihat keterkaitan pelayanan dengan kepuasan warga binaan pemasyarakatan, sehingga dengan mengamati perilaku warga binaan pemasyarakatan setelah menerima pelayanan dan pegawai berbenah untuk menciptakan program maupun pemberian pelayanan yang prima salah satu tujuan organisasi dapat terwujud dengan baik, terlebih lagi pada masa kini pemberian pelayanan sangat menjadi sorotan masyarakat luas. Oleh karena itu pelayanan yang sesuai sangat berhubungan dengan kepuasan masyarakat khususnya warga binaan pemasyarakatan yang berada didalam Lapas.

Penelitian ini dalam melakukan analisis menggunakan uji korelasi dan uji regresi sehingga peneliti membuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho: tidak adanya pengaruh antara pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Ha: adanya pengaruh antara pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi keseluruhan sebanyak 230 sedangkan sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel penelitian sebesar 146 warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwodadi. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Dan untuk membuktikan hipotesis dilakukan pengujian hipotesis yaitu uji Signifikansi.

## HASIL

### UJI SIGNIFIKASI

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.440	2.684		8.359	.000
	pelayanan	.406	.051	.552	7.945	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Pada tabel diatas dapat dilihat hasil uji signifikansi yang memperlihatkan nilai t tabel sebesar 8,359. Untuk menjawab pengujian hipotesis yang telah di ajukan maka dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Berdasarkan tabel serta perhitungan di atas didapatlah nilai t hitung sebesar 8,359 dan t tabel sebesar 1.625

sehingga dapat ditarik kesimpulan jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $8,359 > 1.625$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini memperlihatkan bahwa pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan dan variabel kepuasan. Dari hasil uji  $t$  tersebut kita dapat melakukan uji hipotesis terhadap pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan WBP di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwodadi.

Adapun hipotesis dari penelitian ini ialah:

Ho: tidak adanya pengaruh antara pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Ha: adanya pengaruh antara pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Maka dalam melakukan uji hipotesis menggunakan uji  $t$ , Ho diterima ketika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel yang mengartikan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat serta apabila nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima yang mengartikan adanya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $8,35 > 0,162$ ) Hal ini mengartikan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti adanya pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan jika Ho ditolak yang berarti terdapat hubungan yang positif serta signifikan antara pelayanan petugas dan kepuasan WBP di Lapas Purwodadi.

## PEMBAHASAN

Kualitas pemberian pelayanan yang baik adalah suatu keharusan dalam sebuah prioritas di setiap penjualan barang maupun jasa agar mampu bertahan dan bersaing sehingga dapat tetap mendapatkan kepercayaan oleh pelanggan. Dimana pada penelitian ini disetiap pelayanan yang diberikan pegawai akan mempengaruhi kepuasan WBP sebagai penerima layanan di Lapas Purwodadi, keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry yaitu penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri. pada teori ini memiliki lima dimensi yang dianggap dapat menilai suatu pelayanan yang diberikan: dimensi pertama ialah *tangible* (bukti fisik) memiliki persepsi sedang 87.7% merupakan dimensi pertama yang digunakan untuk mengukur pelayanan yang diberikan pegawai dari segi bukti fisik pelayanan tersebut. Hasil yang didapat pada dimensi ini pegawai dirasa sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan tetapi pada penelitian ini dimensi ini pula yang memiliki nilai terendah dibanding dimensi lain yang digunakan dalam mengukur pelayanan penitipan barang dan makanan di Lapas Purwodadi.

Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) memiliki persepsi tinggi yaitu 95.9%, pandang WBP mengenai pelayanan yang diberikan pegawai tinggi terhadap dimensi ini. Dimensi *reliability* ini pula merupakan dimensi dengan persepsi tertinggi dibandingkan dengan dimensi lain yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pelayanan penitipan barang dan makanan yang telah diberikan.

Pada dimensi *Responsiveness* Kesiapsediaan WBP dominan pada persepsi tinggi sebesar 94.5%, dimensi kesiapsediaan merupakan dimensi terbaik kedua setelah dimensi *reliability* yang berarti kesiapsediaan pegawai dalam memberikan pelayanan dirasa sangat baik oleh WBP sehingga persepsi pada dimensi ini tinggi.

Dilanjutkan dimensi *assurance* dimana WBP beranggapan pada jaminan keamanan yang diberikan dalam pemberian pelayanan penitipan barang dan makanan erada di kategori sedang dengan 89.0%.

Serta dimensi terakhir pada teori pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Empathy* bentuk perhatian yang diberikan pegawai kepada WBP penerima jasa pelayanan penitipan barang dan makanan dianggap sudah baik dengan kategori 88.4% WBP memilih kategori sedang.

Berdasarkan dari hasil data pada penelitian ini, responden sebanyak 146 WBP di Lapas Purwodadi memiliki pandangan bahwa dimensi pada variabel pelayanan masuk kedalam kategori tinggi. Terdapat 12 pernyataan yang mendeskripsikan kelima dimensi

pada pelayanan dan hasilnya menunjukkan persepsi yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada WBP. Hal ini berarti pegawai telah memiliki persepsi yang baik atas tanggung jawab sehingga mendorong persepsi WBP dalam memberikan penilaian yang baik mengenai pelayanan yang telah diterima namun membutuhkan peningkatan lagi untuk memunculkan pelayanan prima di lingkungan Lapas Purwodadi.

Kepuasan konsumen ialah suatu kondisi yang diperlihatkan konsumen dengan secara sadar mengenai keinginan yang sesuai dengan yang diharapkan harus terlaksana dengan baik. Kepuasan yang dimaksud ialah rasa senang yang berasal dari kesan yang nyata didapatkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dimaksud dalam tulisan ini adalah kepuasan warga binaan pemasyarakatan dalam mendapatkan kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan di Lapas Kelas IIB Purwodadi. Menurut (Kotler & Lane, 2007) kepuasan merupakan dimana produk atau jasa yang diharapkan sesuai dengan kenyataannya. Adapun indikator kepuasan dari teori kepuasan ini dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

Dimensi pertama *overaal customer service* atau kepuasan pelanggan keseluruhan merupakan dimensi terendah menurut persepsi WBP di Lapas Purwodadi dengan kategori tinggi sebesar 28%, 56.2% memilih sedang, dan 15.8% rendah.

Disusul dengan dimensi kedua *confirmation of expectation* atau konfirmasi harapan dengan persepsi sebesar 32.9% tinggi, 47.9% sedang, 19.2% rendah, sehingga harus disesuaikan kembali agar pelayanan sesuai dengan tingkat harapan dan memenuhi harapan WBP,

Selanjutnya dimensi ketiga *repurchase intention* atau niat beli ulang dalam arti lain niat untuk menggunakan pelayanan penitipan barang dan makanan ini secara berkelanjutan memiliki persepsi sebesar 33.6% tinggi, 61.6% sedang, serta 4.8% rendah, sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ketiga sudah cukup baik dan niat untuk menggunakan layanan ini termasuk kategori baik dan tinggi.

Dimensi keempat *willingness to recommend* atau kesediaan untuk merekomendasikan dimana pada dimensi merupakan dimensi memiliki respon tertinggi pada variabel kepuasan, dimensi ini digunakan mengetahui besaran kemauan WBP untuk merekomendasikan pelayanan penitipan barang dan makanan kepada WBP lainnya, sehingga mendapatkan hasil sebesar 36.3% tinggi, 54.8% sedang, dan 8.9% rendah, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sudah baik kemauan WBP untuk merekomendasikan pelayanan penitipan barang dan makanan kepada WBP lainnya,

Selanjutnya dimensi terakhir *customer dissatisfaction* atau ketidakpuasan pelanggan, pada dimensi ini WBP memiliki persepsi sebesar 32.2% tinggi, 53.4% sedang, dan 14.4% rendah, dapat dilihat bahwa WBP memiliki persepsi yang sudah baik dalam menerima kepuasan dari pelayanan penitipan barang dan makanan. Berdasarkan dari hasil data pada penelitian ini, responden sebanyak 146 WBP di Lapas Purwodadi rata-rata memiliki pandangan bahwa dimensi pada variabel kepuasan masuk kedalam kategori sedang. Terdapat 10 pernyataan yang mendeskripsikan kelima dimensi pada kepuasan dan hasilnya menunjukkan persepsi yang sedang terhadap kepuasan yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan pegawai di Lapas Purwodadi kepada WBP. Hal ini berarti pegawai di Lapas telah memiliki kesadaran yang cukup baik namun membutuhkan peningkatan lagi untuk meningkatkan pelayanan agar mendorong kepuasan WBP dalam pemenuhan hak-haknya di lingkungan Lapas Purwodadi.

Dengan adanya persepsi masing-masing variabel diatas dapat digunakan dalam menarik kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian ini yaitu guna melihat pengaruh pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan WBP di Lapas Purwodadi. Dalam penelitian ini untuk menguji tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pelayanan penitipan barang dan barang terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan peneliti menggunakan uji signifikansi guna melakukan pengujian terhadap hipotesis yang dibuat peneliti.

Berdasarkan hasil dari analisis data yang dilakukan memperlihatkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan yang positif dari pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan WBP di Lapas Kelas IIB Purwodadi. Keputusan ini diambil berdasarkan hasil olahan data yaitu pada uji t menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 8.359 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.625 dengan nilai signifikansi 0,05 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.359 > 1.625$ ). Berdasarkan perbandingan tersebut maka dapat diambil keputusan yaitu  $H_0$

ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga memiliki arti terdapat pengaruh pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Fakta yang ditemukan dilapangan setelah dilakukan penelitian ini bahwa pegawai di Lapas Kelas IIB Purwodadi memiliki pelayanan penitipan barang dan makanan yang dapat dikatakan baik namun tetap masih terdapat beberapa pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan dengan maksimal. Tentunya untuk memberikan pelayanan yang maksimal, Lapas Kelas IIB Purwodadi memiliki salah satu tugas yaitu melakukan pelayanan prima terlebih lagi pelayanan penitipan barang dan makanan yang merupakan bentuk perhatian dari keluarga kepada warga binaan pemasyarakatan di dalam Lapas Purwodadi. Namun adanya pegawai yang masih belum menunjukkan pemberian pelayanan yang maksimal ataupun dengan baik atau masih ragu-ragu itu disebabkan karena masih merasa tidak diharuskan memberikan pelayanan secara prima kepada WBP, kurangnya integritas, dan masih acuh dalam aspek-aspek pelayanan yang memang harus diberikan sebagai hak WBP yang harus dipenuhi dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Hasil tersebut ditunjukkan dari uji univariat dimana pada variabel pelayanan responden atau WBP lebih dominan memilih sangat baik. Sehingga membuat kepuasan yang ada di Lapas Kelas IIB Purwodadi juga semakin baik seiring dengan tingkat pelayanan yang diberikan dari pegawai. Dimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan ini memiliki arti yaitu pelayanan penitipan barang dan makanan akan terjadi ketika pegawai memiliki integritas, kesadaran, dan kemauan untuk memberikan pelayanan prima pada tiap individunya. Ketika pegawai merasa terikat terhadap tanggung jawab maka akan secara alamiah memberikan pelayanan semaksimal mungkin juga akan terjadi. Hal ini akan membuat setiap pegawai di Lapas Kelas IIB Purwodadi memiliki rasa peduli terhadap amanah yang diemban karena itu akan berpengaruh terhadap berjalannya organisasi. Kesadaran pemberian pelayanan prima yang dimiliki setiap pegawailah yang memunculkan sikap sukarela dari pegawai dalam melaksanakan peran ekstra dalam bertugas memberikan pelayanan terutama pada pelayanan penitipan barang dan makanan sehingga menciptakan kepuasan warga binaan pemasyarakatan karena merasa terpenuhi salah satu haknya yaitu menerima penitipan barang dan makanan dari pihak keluarga.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang terdapat didalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan saling mempengaruhi. Keputusan ini diambil berdasarkan hasil olahan data yaitu pada uji t menghasilkan  $t_{hitung}$  sebesar 8.359 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1.625 dengan nilai signifikansi 0,05 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.359 > 1.625$ ). Berdasarkan perbandingan tersebut maka dapat diambil keputusan yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga memiliki arti terdapat pengaruh pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lapas Kelas IIB Purwodadi.

Dari hasil diatas dapat mencapai tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Penitipan Barang dan Makanan terhadap Kepuasan WBP di Lapas Purwodadi. Serta dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan WBP di Lapas Kelas IIB Purwodadi. Variabel tersebut mempunyai keterkaitan yang signifikan terhadap kepuasan WBP pada Lapas Kelas IIB Purwodadi. Di variabel kualitas pelayanan masih ada responden yang menilai rendah oleh karena itu perlu adanya evaluasi dari Lapas Kelas IIB Purwodadi sebagai penyedia pelayanan namun kesimpulan dari variabel kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan sangat memuaskan dan baik tetapi perlu adanya peningkatan dan perbaikan di variabel tersebut.
2. Persentase nilai R atau kekuatan korelasi bernilai 0.552 artinya kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan dengan kepuasan WBP bersifat kuat dan searah. Sedangkan nilai R Square atau

koefisien determinasi bernilai 55,2% artinya variabel pelayanan menyumbang variabel tingkat kepuasan WBP sebesar 55,2% serta sisanya dijelaskan oleh variabel lain sebesar 44,8%. Saat tingkat kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan bernilai konstan maka tingkat kepuasan WBP adalah sebesar 22,440 dan apabila saat tingkat kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan meningkat maka tingkat kepuasan WBP akan meningkat sebesar 0,406. Maka dari grafik di BAB sebelumnya dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terus meningkat seiringnya dengan meningkatnya tingkat kepuasan WBP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut searah. Pada saat tingkat kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan meningkat, maka tingkat kepuasan WBP juga meningkat, dan sebaliknya. Sehingga adanya pengaruh dari kualitas pelayanan penitipan barang dan makanan terhadap kepuasan WBP.

### Saran

Untuk dapat mencapai kepuasan WBP yang lebih baik lagi di Lapas Kelas IIB Purwodadi terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yaitu:

1. Dalam pelayanan penitipan barang dan makanan yang ada di Lapas Kelas IIB Purwodadi sudah cukup bagus dan baik namun perlu adanya peningkatan di beberapa aspek agar nantinya WBP yang menerima layanan tersebut merasa lebih puas lagi dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pada dimensi *Tangible* yang harus diperbaiki yaitu dengan lebih meningkatkan kebutuhan sarana prasarana pelayanan berupa fasilitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan penggunaan ruangan yang lebih nyaman lagi dalam mendapatkan pelayanan, terlebih lagi dengan adanya sistem baru penitipan makanan drive thru di Lapas Kelas IIB Purwodadi masih banyaknya keluarga WBP yang kurang paham akan sistem drive thru yang seharusnya sangat diperlukan sarana dan prasarana penunjang guna meningkatkan pelayanan yang diberikan.
3. Pada dimensi *Responsiveness* yang harus diperbaiki yaitu dengan lebih meningkatkan kecepatan serta inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kepedulian pegawai dalam menerima keluhan terhadap kendala yang didapatkan warga binaan pemasyarakatan saat menerima pelayanan tersebut.
4. Pada dimensi *Reliability* yang harus diperbaiki yaitu dengan menambah jumlah petugas dalam memberikan pelayanan serta mengikutsertakan petugas dalam diklat tentang pelayanan sehingga petugas paham dan mengetahui dalam memberikan pelayanan kepada warga binaan pemasyarakatan.
5. Pada dimensi *Assurance* yang harus diperbaiki yaitu dengan lebih meningkatkan kepercayaan warga binaan pemasyarakatan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan peraturan dan prosedur pelayanan yang ada.
6. Pada dimensi *Empathy* yang harus diperbaiki yaitu dengan lebih meningkatkan perhatian terhadap keluhan yang dialami oleh warga binaan pemasyarakatan selama mendapatkan pelayanan agar nantinya WBP yang telah diberikan pelayanan semakin puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan.  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2013 Perubahan Mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia  
Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pelayanan berbasis HAM  
Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Quantitative, and Mixed Method Approaches* (4th ed). Pustaka Pelajar.  
Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya. Gava Media, 250.  
Kotler, lane kevin. (2017). Manajemen Pemasaran.  
Kotler & Armstrong. (2012). Philip Kotler Gary Armstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12 jilid 1.  
Nurhasanah, Siti. (2016). Praktikum Statistik 2. Salemba Empat.  
Philip Kotler, G. A. (2012). Page 1 Prinsip-prinsip Pemasaran i Edisi keduabelas Jilid 1 PHILIP KOTLER Northwestern .pdf (hal. 1–367).  
Prasetyo Bambang, J. L. M. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif.  
Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Perusahaan Jne Cabang Padang. Ina-Rxiv, 1–8.  
Fitriyana, M., & Dharmawan, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pt. Bukitapit Bumi Persada. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 6(2).  
Kelas, N., Bandung, I. I. A, & Aprian, A. (2020). Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online Terhadap. 7(3), 538–544.  
Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan.  
Rustanto, A. E. (2021). Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19.  
Seiler, V. L. (2013). Examining Service Quality for Homebuyers in the Residential Real Estate Brokerage Industry.  
Zulkifli, Z. (2018). Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah,