



## **Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjung Pinang**

*The effect of employee performance on the satisfaction of correctional assisted citizens in Tanjung Pinang Class IIA Correctional Institution*

**Redho Karunia As'at<sup>1</sup>, Nazaki<sup>2</sup>, Ryan Anggria Pratama<sup>3</sup>**

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email Correspondence: 190565201038@student.umrah.ac.id

### **Abstract**

*Penitentiary is a public institution that plays an important role in carrying out state duties in terms of correctional and inmate development. However, in its implementation, the government apparatus, especially within the Penitentiary, is still ineffective and efficient, and there are still many problems that have not been resolved, such as the results of Hamzah's interview with former prisoners in Tanjungpinang Class IIA Prison. The purpose of the study was to determine whether there is an influence between employee performance and the satisfaction of correctional assisted citizens. The approach used in this study is a Quantitative approach, using Kumorotomo's theory, namely: efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness, and indicators from PERMENPAN No. 14 of 2017. The study population was correctional assisted citizens who received services at the Tanjungpinang Class IIA Correctional Office with a total of 520 people. The number of samples taken was 81 people, based on the calculation of the slovin formula with a tolerable margin of error of 10%. The results showed that none of the services had any influence on the independent variable and the dependent variable, with the value of  $F$  calculated = 0.213 with a significance level of 0.645 > 0.05 so that  $H_0$  was acceptable and  $H_1$  was rejected.*

**Keywords:** *Employee Performance; Satisfaction of Correctional Assisted Citizens; Influence*

### **Pendahuluan**

Aparatur pemerintah memiliki tugas utama antara lain pelaksanaan tugas umum pemerintah, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik untuk mewujudkan salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan.

Peraturan perundang-undangan Indonesia memiliki dasar untuk menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang bersih dan baik. Asas umum yang dimaksud merupakan asas yang menjunjung tinggi nilai norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Secara universal di negara mana pun, pemerintah merupakan entitas yang menjadi penyedia pelayanan publik, melalui sejumlah instansi, badan, dan dinas yang berwenang baik ditingkat pusat maupun daerah. Pemerintah adalah entitas yang diberi mandat oleh negara lainnya sehingga pemerintah bertanggung jawab untuk dapat memenuhi kewajiban tersebut. Negara selain berkewajiban untuk melindungi dan menyejahterahkan kehidupan rakyatnya, juga memiliki sistem pengelolaan sumber daya dalam menyediakan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat secara efektif dan efisien

Kelancaran dalam melaksanakan tugas umum pemerintah, pembangunan dan pelaksanaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur pemerintah. Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dari aparatur pemerintahan yang menjalankan fungsi penyelenggaraan pemerintah yang baik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tujuan pembangunan nasional diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang netral, yang mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting untuk kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat meningkat ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyedia layanan melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Indek kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan pelayanan dan gambaran kinerja lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana tujuan pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam memberikan penilaian terhadap kualitas administrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga baik tidaknya administrasi pelayanan publik atau pemerintah sangat ditentukan oleh seberapa jauhnya pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat, serta dengan berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga penyelenggaraan administrasi publik sering diidentikkan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah.

Pelayanan yang baik sangat penting untuk menjaga kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang baik harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, karena masyarakat memegang peranan penting dalam menilai standar kepuasan kualitas. Kepuasan masyarakat adalah perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterima antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan

memuaskan atau baik, dan apabila kualitas layanan yang diberikan melebihi keinginan masyarakat dipersepsikan hal itu merupakan ideal.

Menurut kusumastuti mengemukakan bahwa pelayanan publik berkualitas, sudah saatnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik dengan menggeser pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (Raharjo, 2022).

Lebih lanjut, menurut Moenir dalam (Nidjam, 2013) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Disebutkan juga, manusia pada dasarnya memerlukan dua jenis layanan yakni: 1) layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan 2) layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi atau organisasi negara. Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah.

Gronroos 1984 telah mengklasifikasikan kualitas layanan menjadi dua dimensi, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsi (Kuswoyo & Tjahyadi, 2017). Kualitas teknis mencerminkan suatu persepsi pengguna layanan tentang hasil yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan. Sementara itu, kualitas fungsi menjelaskan suatu kualitas proses yang berkaitan dengan bagaimana *outcome* layanan diberikan.

Untuk menilai sejauh mana kualitas atau mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak dapat dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria beberapa dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Dalam hal ini menurut Zeithaml dkk dalam (Along, 2020) bahwa ia berpendapat kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu; *Tangible* (berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus / tertentu yang melibatkan publik tertentu. Selain itu, dengan diberlakukannya sistem pemasyarakatan yang berbasis Pancasila dalam penanganan narapidana di Indonesia, diharapkan hak-hak narapidana tidak terabaikan.

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) merupakan salah satu lembaga publik yang berperan penting dalam melaksanakan tugas negara dalam hal pemasyarakatan dan pembinaan narapidana (Rahmat et al., 2021). Sebagai lembaga publik, Lapas memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas terhadap masyarakat, khususnya narapidana. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan berintegritas akan memberikan dampak positif bagi Lapas, baik dari segi kepercayaan masyarakat maupun kepatuhan narapidana dalam menjalani masa tahanannya (Pemerintah Pusat, 2022). Salah satu Lembaga Pemasyarakatan yang melakukan aktivitas pelayanan publik adalah Lembaga Pemasyarakatan Kelas

IIA Tanjungpinang. Berikut ini adalah jenis layanan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang yang diberikan kepada Warga Binaan Pemasyarakatan:

Tabel 1. Jenis Layanan Warga Binaan Pemasyarakatan

No.	Jenis Layanan
1.	Senam Lansia
2.	Video Call
3.	Penggunaan SDP Layanan Mandiri WBP
4.	Pengaduan
5.	Olahraga
6.	Pembinaan Kesenian
7.	Berobat Jalan Narapidana ke Luar Lapas
8.	Rawat Inap Dalam Lapas
9.	Cuti Mengunjungi Keluarga/Bebas Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, Cuti Bersyarat

Sumber: Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Tanjungpinang, 2023

Namun, dalam implementasinya aparatur pemerintah khususnya di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan masih kurang efektif dan efisien, dan masih banyak ditemukan permasalahan yang tidak kunjung selesai, padahal seringkali dikeluhkan oleh masyarakat melalui media massa, sehingga berdampak pada citra kurang baik terhadap kepada aparatur pemerintah dan Lembaga yang dinaungi. Mengingat fungsi utama pemerintah merupakan melayani masyarakat maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu penyebabnya dikarenakan kurangnya kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan fakta empiris: ditemukan praktek pungli seperti biaya/tarif yang tidak ada dalam sop layanan dan kekerasan terhadap warga binaan pemasyarakatan seperti pemukulan terhadap sejumlah wbp yang bertugas sebagai tampir dapur yang dilakukan oleh sipir di Lapas Kelas IIA Tanjungpinang (Hamzah, 2023).

Berikut ini data warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang, sebagai berikut:

Tabel 1. Jurnal Harian dan Rincian Isi Lapas Kelas IIA Tanjungpinang

Jenis Kejahatan	WNI	WNA	Kapasitas	Isi
Narkotika	179	10	354	520
Korupsi	29	-		
<i>Traficking</i>	2	-		
Perlindungan Anak	200	-		
Pidana Umum	100	-		
<b>JUMLAH</b>	<b>520</b>		<i>Over Capacity</i> 46,89%	

Sumber: Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang, 2023

Tujuan dari penelitian ini adalah mencari tahu apakah terdapat pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan warga binaan pemasyarakatan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dalam hal ini yang menjadi objek adalah tingkat kepuasan warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang. Sedangkan untuk lokasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang.

Untuk mendapatkan sampel yang representatif dari populasi, metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. Menurut Sugiyono *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Puspitasari, 2021). Pada penelitian ini menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat atau unsur dalam populasi homogen dan berstrata secara proporsional (Martono et al., 2010). Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan sebesar 10%).

Analisis data yang digunakan adalah analisis deksriptif. Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bersifat menggambarkan keterangan-keterangan dan penjelasan, dari koefisien yang diperoleh dan dapat digunakan sebagai pendoman untuk menggambarkan saran. Analisis deksriptif digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini, terutama variabel penelitian yang digunakan. Analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier sederhana.

### **Pembahasan**

#### ***Uji Validitas***

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu angket. Suatu angket dikatakan valid apabila pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *bivariate pearson* (korelasi *pearson product moment*). Analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah sampel ( $n$ ) = 81 ( $df = n - 2$  atau  $81 - 2 = 79$ ). Maka didapat  $r$  tabel sebesar 0,218. Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan

<i>Correlations</i>					
Variabel	Indikator	Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Kinerja Pegawai (X)</b>	Efisiensi	X.P1	.668**	0.218	Tidak Valid
	Efektivitas	X.P2	.714**	0.218	Valid
		X.P3	.729**	0.218	Valid
		X.P4	.645**	0.218	Valid
	Daya Tanggap	X.P5	.739**	0.218	Valid
		X.P6	.680**	0.218	Valid
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	Persyaratan	Y.P1	.422**	0.218	Valid
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Y.P2	.436**	0.218	Valid
		Y.P3	.386**	0.218	Valid
	Waktu Penyelesaian	Y.P4	.300**	0.218	Valid
	Biaya/Tarif	Y.P5	.898**	0.218	Valid
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Y.P6	.329**	0.218	Valid
		Kompetensi Pelaksana	Y.P7	.888**	0.218
	Y.P8		0,200	0.218	Tidak Valid
	Perilaku Pelaksana	Y.P9	.874**	0.218	Valid
	Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan	Y.P10	-0,037	0.218	Tidak Valid
		Y.P11	0,197	0.218	Tidak Valid
	Sarana dan Prasarana	Y.P12	0,137	0.218	Tidak Valid

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 27.0, 2023

Berdasarkan tabel 3. hasil uji validitas diperoleh bahwa semua item pada kinerja pegawai dinyatakan valid. Sedangkan pada variabel kepuasan warga binaan pemasarakatan terdapat 4 item yang tidak valid dari 12 item. Sehingga item yang dapat digunakan untuk dilakukan tahap pengujian selanjutnya sebanyak 8 item.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Alat untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu angket dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4. Hasil Reliabilitas Kinerja Pegawai dan Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan

<i>Reliability Statistics</i>			
<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Alpha Hitung</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kinerja Pegawai (X)	0,787	0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan (Y)	0,699	0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 27.0, 2023

Berdasarkan tabel 4. diatas hasil uji reliabilitas layanan video call tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai koefisien Alpha  $0,787 > 0,60$  dan variabel kepuasan warga binaan pemasarakatan mempunyai koefisien Alpha  $0,699 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

### ***Analisis Regresi Linier Sederhana***

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kinerja Pegawai dan Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
	<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regression	7,009	1	7,009	0,213	.645 <sup>b</sup>
	Residual	2595,214	79	32,851		
	Total	2602,222	80			
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepuasan WBP						
b. <i>Predictors: (Constant),</i> Kinerja Pegawai						

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 27.0, 2023

Berdasarkan tabel 5. di atas merupakan hasil dari analisis linear sederhana. Yang dimana dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 0,213 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.645 > 0.05$ , maka model regresi tidak dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain tidak terdapat pengaruh antara variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap variabel Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan (Y), sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Warga Binaan Pemasarakatan di Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Tanjungpinang yang telah dianalisa pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan warga binaan pemasarakatan di Kantor Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Tanjungpinang. Dalam analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui arah dari hubungann positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada analisis regresi linier sederhana, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada satupun layanan yang memiliki pengaruh terhadap antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga  $H_0$  dapat diterima dan  $H_1$  ditolak.

### **References**

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- BAPPEDA Banda Aceh. (2013). Evaluasi Indeks/ Tingkat Kepuasan Masyarakat (TKM) Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh.
- Dinas PMPTSP Jabar. (2019). Dinas PMPTSP: Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019. CV. Reswara.
- Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. UGM Press.
- Kamaroellah, R. A. (2014). Manajemen Pemerintahan Daerah. Pustaka Radja.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71–80.
- Martono, N., Utami, S. P. T., Yuwono, E., & Rahardjo, M. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder. Rajagrafindo Persada.
- Nidjam, A. (2013). Kajian Business Process Reengineering Untuk Penyempurnaan Prosedur Pendaftaran Haji. Universitas Terbuka.
- Puspitasari, F. S. (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Adi Soemarmo. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Raharjo, M. M. (2022). Manajemen Pelayanan Publik. Bumi Aksara.

- Rahmat, D., Nu, S. B., & Daniswara, W. (2021). Fungsi Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pembinaan Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan. *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3(2), 134–150.
- Syam, A. (2018). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

### **Regulasi**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pemasyarakatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017)

### **Website:**

- Hamzah, S. (2023, January 13). Siapa Dalang Konspirasi Dilingkungan Lapas Kelas IIA Tanjungpinang. *Globaldrafnews.Com*.  
<https://Globaldrafnews.Com/Siapa-Dalang-Konspirasi-Dilingkungan-Lapas-Kelas-Iia-Tanjungpinang/>