

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik

Nurendo Imam Putra^{1*}, Damajanti Sri Lestari², Liling Listyawati³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Dr. Soetomo, Indonesia
Email: nurendoputra@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality on visitor satisfaction at the Class IIB Gresik State Detention Center, both simultaneously and partially and to determine the percentage influence of 5 variables, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Empathy), Tangibles (Physical Evidence) on visitor satisfaction at the Class IIB Gresik State Detention Center (Rutan). This research is quantitative research with a causal approach. The population in this study were all visitors to the Class IIB Gresik State Detention Center who visited within a period of 1 month, namely in January 2024. The number of samples determined was 100 respondents who had been distributed via a questionnaire via Google form which was distributed by the researcher to the visitors at the time. visitors visit the Class IIB Gresik Detention Center. This research uses a simple random sampling technique to collect respondents and uses the Unknown formula to determine the sample because the population size in this study is unknown. Next, the data was analyzed using instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, F tests, t tests, and simultaneous and partial coefficient of determination tests. The results of the research show that the 5 variables Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles have an influence of 76.1%, both simultaneously and partially, on the satisfaction of home visitors. State Prisoner (Rutan) Class IIB Gresik. and 23.9% was influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and Visitor Satisfaction

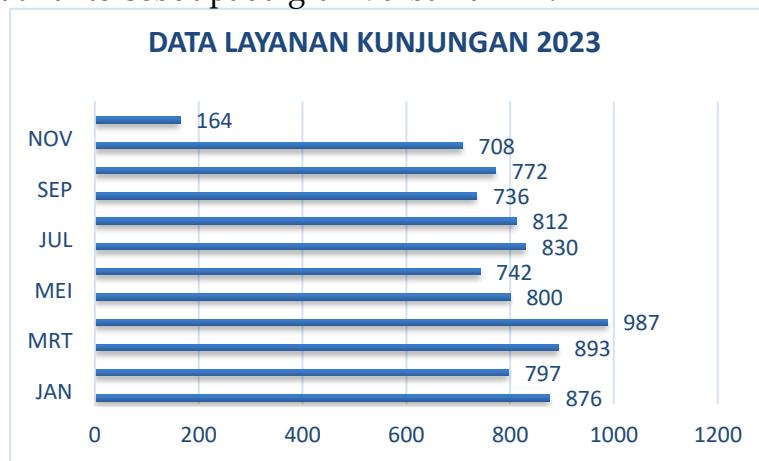
1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Cahyani et al., 2024). Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan (Lisa et al., 2024). Rutan sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang dapat berguna dan diterima secara baik pada lingkungan masyarakat luas.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 1995, bahwa : "Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab" (Andriyanti et al., 2023). Menurut Supranto (2006) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Menurut Irawan (2005:58) ada 5 Variabel kualitas pelayanan yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Tanggapan), Assurance(Jaminan), Empathy (Empati). 5 variabel tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.

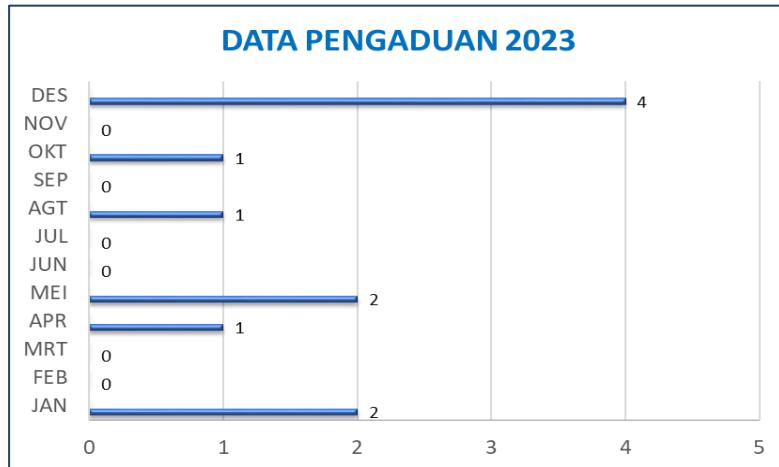
Sedangkan menurut jurnal Bachtiar (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Yesayabela et al., 2023). Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005). Kualitas layanan Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik yang diberikan kepada para pengunjung / keluarga dari para narapidana terlihat sangat baik pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB, dapat dilihat hal tersebut pada grafik dibawah ini:



Gambar 1. Data Layanan Kunjungan

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Pada tabel diatas dapat diketahui jumlah para pengunjung Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik pada tahun 2023 mengalami variasi pengunjung dimulai dari bulan Januari sejumlah 876 orang, lalu Februari 797 orang, Maret sebanyak 893 orang, April 987 orang, Mei 800 orang, Juni 742 orang, Juli 830 orang, Agustus 812 orang, September 736 orang, Oktober 772 orang, November 708 orang, lalu untuk Desember 164 orang, khusus Desember kami ambil data terakhir pada tanggal 15 desember 2023. Lalu terdapat rekapitulasi data pengaduan yang bervariasi pada Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik, dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 1. Data Pengaduan
Sumber: Diolah Peneliti, 2023

Pada bulan Januari terdapat 2 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan pendaftaran kunjungan dan penggeledahan badan. Pada bulan April terdapat 1 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan penggeledahan makanan. Pada bulan Mei terdapat 2 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan kunjungan video call dan penitipan barang. Pada bulan Agustus terdapat 1 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan pemberian remisi. Pada bulan Oktober terdapat 1 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan jam kunjungan. Pada bulan Desember terdapat 4 layanan yang diadukan oleh para pengunjung, ada pada layanan jam kunjungan, layanan disabilitas, layanan ibu menyusui dan hamil dan penggeledahan badan. Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik ialah salah satu Instansi pemerintah yang bergerak untuk membina, mengayomi serta membentuk para pelanggar hukum supaya dapat diterima kembali di masyarakat serta tidak mengulangi kesalahan tersebut lagi dikemudian hari.

2. KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Musleh & Rosa, 2024). Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: 1) Pelayanan administratif; 2) Pelayanan barang;

3) Pelayanan jasa. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b. Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; c. Biaya pelayanan: Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; d. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e. Sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; f. Kompetensi petugas pelayanan: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah) (Lisa et al., 2024).

Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2012 : 182 - 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan: 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan; 2) Mengelola ekspektasi pelanggan; 3) Mengelola bukti kualitas layanan; 4) Mendidik konsumen tentang layanan; 5) Penyedia layanan memberikan informasi kepada pengunjung dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah. Penyedia layanan menginformasikan pengunjung mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan; 6) Menumbuhkan budaya kualitas: Sumber daya manusia, Organisasi/ struktur, Pengukuran (measurement), Pendukung sistem, Layanan, Komunikasi internal; 7) Menciptakan *automating quality*; 8) Menindaklanjuti layanan; 9) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Musleh & Rosa, 2024; Rafani et al., 2024).

Faktor - Faktor Kurangnya Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2012 : 178 - 181), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu: 1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan: Tidak terampil dalam melayani pelanggan, Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks, Tutur kata karyawan kurang sopan, Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen, Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah; 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi; 3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai; 4) Gap komunikasi: Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya, Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen, Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen, Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen; 5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama; 6) Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan; 7) Visi bisnis jangka pendek.

Kepuasan

Menurut Keputusan Menteri Pelayanan Aparatur Negara No.Kep/25/M.PAN/2/2004 mengemukakan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil

pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hessel (2010:212) Kepuasan merupakan respon pelanggaran terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang rasanya antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual prosuk yang dirasakan setelah pemakaianya.

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka menurut Ancella Anitawati (2012:35) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, diantaranya:

1. Kebutuhan dan keinginannya yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi
2. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya akan juga tinggi, demikian selanjutnya
3. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa
4. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk atau yang akan dibeli
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan

Model Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2010:148) Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan, terdapat dua metode untuk mengukur kepuasan yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran; 2) Survey kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010:18) pengukuran kepuasan dengan survey ini dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain : a) Laporan kepuasan secara langsung; b) Berasumsi ketidakpuasan; c) Analisis masalah; d) Pentingnya analisis kerja. Terdapat tiga indikator mengetahui tingkat kepuasan menurut Ratminto (2010:183) yaitu: Faktor harapan, Faktor persepsi, Faktor perasaan yaitu keramahan dan kesamaan biaya dalam pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metodeologi penelitian kuantitatif yaitu metodologi yang berdasarkan data dari hasil pengukuran berdasarkan variable penelitian yang ada. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018:13) berbasis positivisme atau data konkret (Berlian et al., 2024; Febrianti et al., 2023). Data ini terdiri dari angka-angka yang akan diuji menggunakan statistik untuk menentukan hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang memiliki tujuan utama membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel yang diteliti. Lokasi Penelitian di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik, yang beralamat di Jl. Raya Banjarsari No.61171, Beturing, Banjarsari, Kec. Cerme, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61171. Populasi penelitian adalah keseluruhan dari subjek atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian (Riyanto, 2020:11). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gresik pada rentang 1 bulan yaitu pada bulan januari 2024 (kurun waktu penelitian), yang belum diketahui jumlahnya. Karyawan pada Hotel Grand Dafam Signature Surabaya sebanyak 91 orang. Seluruh populasi akan menjadi responden dalam penelitian ini.

Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Pendapat (Sugiyono, 2012:92) mengemukakan bahwa sikap pendapat, dan nilai dapat diukur dengan menggunakan skala likert untuk menilai persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hasil evaluasi skala untuk setiap item instrumen menunjukkan skor yang sangat positif hingga sangat negatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, studi pustaka, dokumentasi. Teknik Analisis Data: 1) Uji Instrumen, Pendapat dari (Sugiyono, 2016:102) bahwa alat penelitian adalah sarana untuk mengukur peristiwa alam dan sosial yang diperhatikan. Oleh karena itu agar instruksi dapat dipergunakan di dalam penelitian ini maka diperlukan suatu uji validasi dan uji reabilitas untuk mengidentifikasi validitas atau reliable tidaknya suatu instrumen. 2) Uji Validitas, Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrument dalam mengukur variabel kualitas layanan dengan variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), tangibles (X5) dan kepuasan pengunjung (Y). Kriteria pengujian uji validitas menurut Budi Darma (2021:8) sebagai berikut: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikansi (0,05), maka instrumen penelitian dikatakan valid, Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan signifikansi (0,05), maka instrumen penelitian dikatakan invalid. 3) Uji Reabilitas, Menurut (Sugiyono, 2016:121) alat yang dapat diandalkan hanya dapat mengukur ulang objek secara keseluruhan dan akan menghasilkan data yang identik. Ini adalah uji realibilitas yang akan digunakan untuk mengukur hasil konsekuensi dari kusioner. Untuk menguji realibilitas menggunakan alat ukur cronbach Alpha dengan memiliki batasan nilai 0,6 untuk menguji realibilitas, jika nilai lebih dari 0,6, instrumen tersebut dianggap reliabel, tetapi jika nilainya kurang dari 0,6 instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan ketentuan degree of freedom (df) = $n - 2$ dengan alpha (α) 0,05. Pernyataan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan pernyataan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item Soal	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Nilai Sig	Alpha 5%	Kesimpulan
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X1)	X1.1	0.724	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.2	0.686	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.3	0.719	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.4	0.761	0.195	0.000	0.05	Valid
	X1.5	0.630	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X2)	X2.1	0.658	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.2	0.744	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.3	0.851	0.195	0.000	0.05	Valid
	X2.4	0.858	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X3)	X3.1	0.780	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.2	0.813	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.3	0.837	0.195	0.000	0.05	Valid
	X3.4	0.721	0.195	0.000	0.05	Valid

<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	X4.1	0.724	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.2	0.803	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.3	0.626	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.4.	0.787	0.195	0.000	0.05	Valid
	X4.5	0.762	0.195	0.000	0.05	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X5)	X5.1	0.814	0.195	0.000	0.05	Valid
	X5.2	0.844	0.195	0.000	0.05	Valid
	X5.3	0.799	0.195	0.000	0.05	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y1.1	0.784	0.195	0.000	0.05	Valid
	Y1.2	0.864	0.195	0.000	0.05	Valid
	Y1.3	0.798	0.195	0.000	0.05	Valid

Sumber : Diolah oleh penulis, (2023)

Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada bahwa keseluruhan item pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel yaitu pada tingkat signifikan 0,05 menggunakan sampel sebanyak 100 responden ($n = 100$), nilai r tabel dengan degree of freedom (df) = $100 - 2 = 98$ menghasilkan r tabel 0,195 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan andal atau reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2018:45). Teknik pengukuran reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Menurut Solimun dkk. (2017:40) dalam Hananda (2019:45) suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $> 0,70$. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Acuan	N of items	Keterangan
Kehandalan (X1)	0.746	0.70	5	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0.786	0.70	4	Reliabel
Jaminan (X3)	0.797	0.70	4	Reliabel
Empati (X4)	0.779	0.70	5	Reliabel
Bukti Fisik (X5)	0.754	0.70	3	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.746	0.70	3	Reliabel

Sumber : Diolah oleh penulis, (2023)

Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada dapat diketahui bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70. Dengan demikian kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

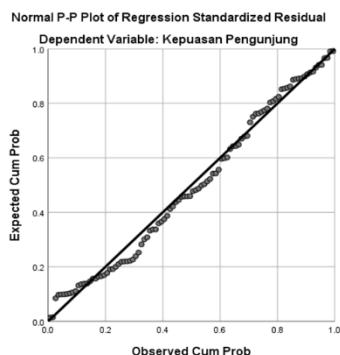
Uji Asumsi Klasik

Sebelum hipotesis diuji, hipotesis klasik harus diuji, selain itu agar model regresi linier berganda menjadi alat pengujian yang valid, model tersebut harus memenuhi persyaratan

pengujian hipotesis klasik (Ghozali,2018). Pengujian hipotesis klasik yang digunakan adalah tes normalitas, heteroskedastisitas, dan test multikolinearitas.

Uji Normalitas

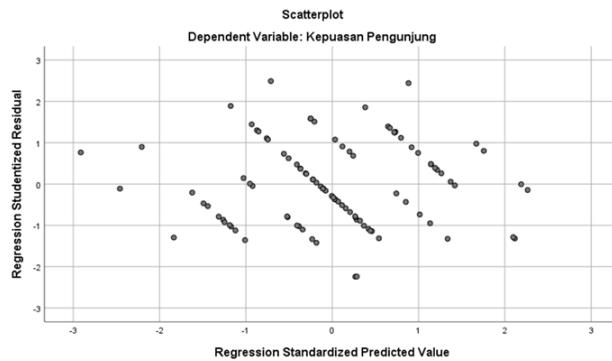
Menurut Ghozali (2018:161) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis diagonal, jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Selain itu metode lain yang dapat digunakan untuk melihat normalitas residual adalah dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). distribusi dapat dikatakan normal apabila signifikansi $> 0,05$.



Dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti dari seluruh responden yang ada didapat hasil uji Normalitas bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2009:69) dalam Rahayu & Djawoto (2017:11) model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola tertentu, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas, dan jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Tidak ada pola yang jelas, serta sebaran data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0. Berkesimpulan data tidak terjadi heteroskedastisitas atau lolos uji heteroskedastisitas.

Uji Multikoliniaritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2009: 62) dalam (Rahayu & Djawoto, 2017:11). Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.625	.769		.812	.419		
	Kehandalan	.095	.046	.140	2.056	.043	.518	1.930
	Daya Tanggap	.142	.044	.236	3.228	.002	.453	2.206
	Jaminan	.118	.047	.191	2.520	.013	.421	2.376
	Empati	.126	.041	.217	3.082	.003	.485	2.060
	Bukti Fisik	.250	.061	.292	4.084	.000	.472	2.118

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dari output diatas, Variabel yang masuk model INDEPENDEN memiliki nilai tolerance lebih dari 0.10 dan VIF kurang dari 10.00 maka bisa disimpulkan data tidak terjadi gejala multikolinieritas atau lolos uji multikolinearitas.

Anaalysis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:44) regresi linier berganda digunakan pada penelitian yang memiliki satu variabel dependen dan variabel independen lebih dari satu, sehingga pada penelitian ini dilakukan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Reliability (kehandalan) (X1), Responsiveness (daya tanggap) (X2), Assurance (jaminan) (X3), Empathy (empati) (X4) , Tangibles (bukti fisik) (X5) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Rutan Kelas IIB Gresik.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

- Y = kepuasan pengunjung
- a = Konstanta
- b_1 = Koefisien regresi dari Reliability (Kehandalan)
- X_1 = Reliability (Kehandalan)
- b_2 = Koefisien regresi dari Responsiveness (Daya Tanggap)
- X_2 = Responsiveness (Daya Tanggap)
- b_3 = Koefisien regresi dari Assurance (Jaminan)
- X_3 = Assurance (Jaminan)
- b_4 = Koefisien regresi dari Empathy (Empati)
- X_4 = Empathy (Empati)
- b_5 = Koefisien regresi dari Tangibles (Bukti Fisik)
- X_5 = Tangibles (Bukti Fisik)

Model		Coefficients ^a				
		B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	.625	.769		.812	.419
	Reliability (Kehandalan)	.095	.046	.140	2.056	.043
	Responsiveness (Daya Tanggap)	.142	.044	.236	3.228	.002
	Assurance (Jaminan)	.118	.047	.191	2.520	.013
	Empathy (Empati)	.126	.041	.217	3.082	.003
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Dapat diketahui bahwa nilai koefisien untuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0.625 + 0.095x_1 + 0.142x_2 + 0.118x_3 + 0.126x_4 + 0.250x_5$$

1. Nilai konstanta (α) adalah 0.625 menunjukkan bahwa apabila tidak terdapat pengaruh dari variabel independen, Reliability (Kehandalan) (X1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X2), Assurance (Jaminan) (X3), Empathy (Empati) (X4) , Tangibles (Bukti Fisik) (X5) nilainya adalah nol, maka rata-rata variabel dependen kepuasan pengunjung (Y) nilai konstantanya adalah 0.625.
2. Nilai koefisien regresi Reliability (Kehandalan) (X1) adalah 0.095. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Reliability (Kehandalan) (X1) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.095 atau 9,5%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Reliability (Kehandalan) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Reliability (Kehandalan) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
3. Nilai koefisien regresi Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) adalah 0.142. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.142 atau 14,2%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Responsiveness (Daya Tanggap) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
4. Nilai koefisien regresi Assurance (Jaminan) (X3) adalah 0.118. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Assurance (Jaminan) (X3) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.118 atau 11,8%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Assurance (Jaminan) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Assurance (Jaminan) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.
5. Nilai koefisien regresi Empathy (Empati) (X4) adalah 0.126. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan atau 100% pada Empathy (Empati) (X4) maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar 0.126 atau 12,6%. Koefisien bernilai positif yang berarti terdapat hubungan positif antara Empathy (Empati) dengan kepuasan pengunjung. Semakin baik Empathy (Empati) maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.

Uji Hipotesis

Uji teori hipotesis harus diuji untuk menentukan atau memahami valid tidaknya hipotesis. Oleh karena itu, dalam pengujian ini, pengujian parsial (uji statistik t) dan simultan (uji statistik F). Dan koefisien determinasi (R²).

Uji t (Uji Parsial)

Penentuan t tabel dengan menghitung $df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$ dan taraf signifikan dua sisi adalah 0,025. Sehingga diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat $sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat $sig > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial.

Variabel Bebas	t Hitung	Sig.	t Tabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X_1)	2.056	0.043	1,985
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X_2)	3.228	0.002	1,985
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X_3)	2.520	0.013	1,985
<i>Empathy</i> (Empati) (X_4)	3.082	0.003	1,985
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X_5)	4.084	0.000	1,985

Setelah mendapatkan tabel 4.14 Uji T (Uji Parsial), hal berikutnya yang harus dilakukan adalah mencari t-tabel dengan rumus ($df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$), sehingga didapat nilai t tabel sebesar 1,985

- Variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1) mempunyai t hitung $>$ t tabel yaitu $2.056 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.043 < 0,05$, artinya H_1 diterima menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2) mempunyai t hitung $>$ t tabel yaitu $3.228 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.002 < 0,05$, artinya H_2 diterima menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) mempunyai t hitung $>$ t tabel yaitu $2.520 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.013 < 0,05$, artinya H_3 diterima menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Empathy* (Empati) (X_4) mempunyai t hitung $>$ t tabel yaitu $3.082 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.003 < 0,05$, artinya H_4 diterima menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (Empati) (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).
- Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X_5) mempunyai t hitung $>$ t tabel yaitu $4.084 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.000 < 0,05$, artinya H_5 diterima menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Uji F (Uji Simultan)

Penentuan F tabel menggunakan tingkan signifikansi (α) 0,05 dengan rumus :

$df_1 = 4$ (jumlah variabel)

$df_2 = n - k - 1$ (n = jumlah sampel)

maka $df_1 = 4$ sedangkan $df_2 = 100 - 4 - 1 = 95$. Sehingga diperoleh nilai f tabel adalah 2,31 Metode pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan nilai Fhitung melalui Ftabel sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

Model	f	Sig.	f Tabel
Regression	63.967	0.000	2,31

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $63.967 > 2,31$ dan nilai signifikans $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_6 diterima, artinya variabel Reliability (Kehandalan) (X_1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X_2), Assurance (Jaminan) (X_3), Empathy (Empati) (X_4), Tangibles (Bukti Fisik) (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung di Rutan Kelas IIB Gresik.

Koefisien Determinan

Hasil R^2 pada uji koefisien determinasi (R^2) didapat dari nilai adjusted R^2 .

Dari tabel didapat hasil bahwa nilai R^2 sebesar 0.761 (76,1%), artinya terdapat pengaruh Reliability (Kehandalan) (X_1), Responsiveness (Daya Tanggap) (X_2), Assurance (Jaminan) (X_3), Empathy (Empati) (X_4), Tangibles (Bukti Fisik) (X_5) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 76,1% dan sisanya sebesar 23,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.761	.710
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan				

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian diatas peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan terutama pada variable reliability, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.056 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.043 < 0,05$. Dengan demikian H_1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 2) Kualitas pelayanan terutama pada variabel responsiveness, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial)

- yang menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $3.228 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.002 < 0,05$. Dengan demikian H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
- 3) Kualitas pelayanan terutama pada variable assurance, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $.520 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.013 < 0,05$. Dengan demikian H3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
 - 4) Kualitas pelayanan terutama pada variabel empathy, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $3.082 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.003 < 0,05$. Dengan demikian H4 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
 - 5) Kualitas pelayanan terutama pada variabel tangibles, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan para pengunjung di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan dengan nilai $0,001 < 0,05$ berarti berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel yaitu $4.084 > 1,985$ dan nilai signifikan $0.000 < 0,05$. Dengan demikian H1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
 - 6) Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan para pengunjung pada Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik dan berpengaruh signifikan dengan nilai $0,001 < 0,05$ berarti berpengaruh signifikan karena lebih kecil dari pada $0,05$. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji f (simultan) yang menunjukkan bahwa f hitung $>$ f tabel yaitu $63.967 > 2,31$ dan nilai signifikans $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H6 dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Saran

Berikut saran bagi Rutan IIB Gresik yang dapat diberikan dalam penelitian ini:

- 1. Saran pada variabel Reliability (Kehandalan) (X1) ialah sebaiknya diberikan duta layanan pada ruang tunggu pengunjung, ruang registrasi pengunjung serta ruang pendaftaran pengunjung supaya para pengunjung dapat berinteraksi dan menanyakan kepada duta layanan tentang informasi yang belum para pengunjung ketahui.
- 2. Saran variabel Responsiveness (Daya Tanggap) (X2) ialah sebaiknya diberikan jadwal yang terlihat jelas bagaimana alur berkunjung di Rutan Kelas IIB Gresik, mulai dari pendaftaran, jam pendaftaran, barang yang tidak diperbolehkan dan yang diperbolehkan serta persyaratan apa saja yang diperkenankan untuk berkunjung.
- 3. Saran pada variabel Assurance (Jaminan) (X3) ialah sebaiknya diberikan layanan self servis supaya para pengunjung merasa memiliki barang bawaannya seperti loker tempat penitipan barang yang tidak diperkenankan masuk.
- 4. Saran pada variabel Empathy (Empati) (X4) ialah sebaiknya terdapat pegawai yang bisa bertindak sebagai penerjemah, maksudnya disini ialah penerjemah jika terdapat pengunjung yang memiliki keterbatasan (disabilitas)
- 5. Saran pada variabel Tangibles (Bukti Fisik) (X5) ialah sebaiknya terdapat monitor atau layar yang menunjukkan tampilan tentang profil Rutan Kelas IIB Gresik supaya para pengunjung tidak bosan sembari menunggu nomor mereka dipanggil.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Berlian, G., Nur, W., Raharjo, A. N., & Musleh, M. (2024). Collaborative Governance dalam Pengelolaan Taman Bungkul Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 6(1), 60–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.36636/jogiv.v6i1.3521>
- Cahyani, R. N., Studi, P., Publik, A., & Tuah, U. H. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM ISBAT NIKAH DI KELURAHAN BULAK. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.1-9>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- 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
- 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.
- Sugiyono, 2001. Metode Penelitian Bisnis Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. EdisiPertama. Yogyakarta :Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy ; Chandra Gregorius, 2011. Service Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Aprian. Adi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Online Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas Iia Bandung
- 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.
- Magenta, . Y. A. ., & Pangestuti, N. . (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Lapas Media Terhadap Kepuasan Narapidana Dalam Menjalani Pembinaan di Lapas Kelas IIB Slawi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 2302–2315.
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen. Iqtishodiyah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 6(2), 134–142. Retrievedfrom
- Lisa, F., Rahmadini, C. F. M., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Pola Kemitraan Pemerintah Kota Surabaya dan Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah di Jambangan Kota Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(April), 37–56.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13071>
- Musleh, M., & Rosa, N. S. (2024). Strategi Pemanfaatan Kearifan Lokal dalam pengembangan Desa Wisata Pandean Kabupaten Trenggalek. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 4(1), 36–44.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jcpa.4.1.2024.36-44>
- Rafani, S. R., Azmi, M. U., Musleh, M., & Tamrin, M. H. (2024). Model Kerjasama Build-Operate-Transfer (BOT) Dalam Pengelolaan Pasar Turi Baru di Surabaya. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 22–36.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v10i1.13070>
- Yesayabela, T. M., Prasetyo, M. A., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Peningkatkan Usaha Mikro Kecil Menengah Kampung Pentol di Kelurahan Sidotopo, Surabaya. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 111–118.
- <https://doi.org/10.21067/jpm.v8i1.8475>
- Yozi Rahmat Denus, & Yulihasri Yulihasri. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Padang. *Cemerlang : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 15–28.
- <http://jurnal.umtapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/1840/1068>
- <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.8545>
- <https://ejournal.unzah.ac.id/index.php/iqtishodiyah/article/view/360>
- <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>