

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan umumnya timbul karena adanya kewajiban dari suatu proses penyelenggaraan organisasi, berhubungan dengan kepentingan pribadi yang sama dari kelompok masyarakat. Tetapi tidak berarti bahwa kepentingan yang sama dari sekelompok masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Dalam pelayanan tidak lepas dari kepentingan umum dan ada hubungannya dengan pelayanan umum.

Persaingan tidak hanya terjadi di pasar bahkan di dalam instansi pemerintahan agar dapat bertahan pemerintah harus dapat memberikan produk jasa yang baik. Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan pengendalian kualitas pelayanan. Pentingnya pengendalian kualitas agar jasa yang dihasilkan oleh instansi pemerintah yang berwenang dapat berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Peran pelayanan di bidang pemerintahan lebih besar karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat harus melaksanakan tugas-tugas Negara dengan lebih mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi. Aparatur pelayanan berorientasi pada kepuasan secara total, bahkan kepuasan, bahkan kepuasan dijadikan barometer mengukur pelayanan sehingga pelayanan dilakukan sepenuh hati.

Suatu birokrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan adanya peraturan yang jelas, sehingga masyarakat dapat terlindungi dari perilaku birokrat yang sewenang-wenang. Demikian juga yang dihadapi oleh birokrasi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian, salah satu Unit Pelaksana Teknis pada Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan menghadapi tantangan, perubahan dan kemajuan zaman yang terus berkembang. Sesuai dengan motto Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian “PASTI (Professional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif)”.

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi R.I No M. 01. PR 07. 10 Tahun 2005 Rutan merupakan gerbang masuk menuju peradilan pidana, tempat orang-orang yang tertangkap, dimintai keterangan dan ditahan, tergantung dari keputusan pengadilan apabila mereka tidak dapat membela diri. Rutan juga merupakan fasilitas penahanan kota/Negara bagian bagi mereka yang bersalah, yang kebanyakan Negara bagian tidak dapat ditahan lebih dari satu tahun. Rutan juga berfungsi untuk menyiapkan warga binaan pemasyarakatan untuk dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggungjawab. Dapat dipaparkan jumlah pengunjung narapidana yang ditahan lebih dari satu tahun yang terdapat di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian, ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

Bulan	Jumlah pengunjung				Jumlah
	2014	2015	2016	2017	
Januari	360	384	420	492	1656
Februari	324	372	396	468	1560
Maret	372	396	408	480	1656
April	396	420	432	432	1680
Mei	300	372	384	408	1464
Juni	264	384	612	660	1884
Juli	540	576	444	612	2172
Agustus	360	384	372	504	1620
September	372	360	348	468	1548
Oktober	288	372	432	396	1488
Niovenber	276	396	372	420	1464
Desember	420	456	456	468	1800
Total	4272	4836	5076	5808	19992

Sumber : Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

Dengan melihat jumlah pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian pada tabel bahwa jumlah pengunjung yang paling banyak ketika dihari-hari besar dan setiap tahun terjadi peningkatan pengunjung yang *fluktuatif*, sehingga setiap pengunjung yang datang diberikan setempel tanda kunjung seperti segitiga, persegi, dan bulat sehingga antara pengunjung dan dikunjungi tidak tertukar. Untuk jumlah kapasitas Lembaga Pemasyarakatan hanya dapat menampung 107 narapidana tetapi saat ini jumlah narapidana sudah mencapai 703 narapidana, Hal ini juga menyebabkan banyaknya keluarga yang ingin berkunjung salah satu anggota keluarga yang dipenjara.

Melihat banyaknya jumlah narapidana sehingga banyaknya keluarga yang berkunjung ke lapas, namun tentunya pihak Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian tidak cepat tanggap terhadap fasilitas ruang pengunjung. Ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki oleh pihak lapas seperti ruangan yang sempit, jumlah kursi pengunjung masih kurang, tempat parkir mobil pengunjung

dan ruangan khusus untuk pengunjung dengan keluarga yang belum ada. Seharusnya pihak lapas memperhatikan fasilitas-fasilitas tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Fasilitas yang diharapkan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

No	Fasilitas yang disediakan lapas	Fasilitas yang diharapkan pengunjung	Keadaan aktual yang terjadi
1	Memiliki ruang tunggu	Memiliki ruang tunggu yang cukup memadai sehingga pengunjung tidak mengantri lama	Lapas telah memiliki ruang tunggu yang sempit sehingga pengunjung harus bergantian berkunjung
2	Memiliki kursi	Memiliki kursi yang cukup untuk pengunjung yang berada diruang tunggu	Memiliki sedikit kursi sehingga pengunjung banyak yang berdiri ketika berada diruang tunggu bahkan ada yang diluar ruang tunggu
3	Memiliki tempat parkir	Tempat parkir yang luas sehingga pengunjung tidak mencari tempat parkir sendiri	Tempat parkir yang sempit sehingga pengunjung susah untu parkir bahkan banyak pengunjung yang parkir dipinggir jalan
4	Ruangan khusus pengunjung dengan keluarga	Terdapat ruangan khusus pengunjung dengan keluarga	Belum ada ruangan khusus pengunjung dengan narapidana

Sumber : Jawaban responden dan pengolahan oleh peneliti

Dari tabel 1.2 tersebut diatas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh pelayanan yang diharapkan pengunjung belum terpenuhi oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Dengan adanya fasilitas yang mendukung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian akan memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya, sehingga kebutuhan dari pengunjung dapat terpenuhi. Hal ini

akan berpengaruh terhadap kepuasan jasa yang diterima oleh pengunjung. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung maka pihak Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian menggunakan sistem kotak saran, dimana pihak lapas memberikan kesempatan penuh bagi pengunjung untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat tidak terkecuali pelayanan para keluarga narapidana yang ingin berkunjung salah satu anggotanya yang berada dalam dalam penjara. Dalam mewujudkan lingkungan pembinaan yang menggambarkan nilai-nilai masyarakat ke dalam rumah tahanan, tercermin dalam upaya menciptakan interaksi yang harmonis antara narapidana dan masyarakat melalui pelaksanaan kunjungan keluarga tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian belum mampu terlepas dari masalah kelebihan penghuni (*Over capacity*). Selain itu masyarakat masih mengeluhkan pelayanan kunjungan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Pelayanan yang terlalu berbelit-belit, yang kaku dan perlakuan aparat yang kurang bersahabat membuat pelayanan kunjungan pada keluarga narapidana dirasa kurang menyenangkan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris dengan judul “ **Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Narapidana Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
2. Bagaimanakah fasilitas di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
3. Bagaimanakah kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
4. Bagaimanakah pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
2. Untuk mengetahui bagaimana fasilitas di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan informasi bagi Lembaga Kemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung narapidana yang ada di Lembaga Kemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
2. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan jasa dan kepuasan.
3. Memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan serta tambahan pengalaman bagi peneliti dalam mengaplikasikan sebagian kecil pelayanan dan kepuasan dari telah didapatkan
4. Dapat menambah informasi tentang pelayanan yang dapat di jadikan panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

1.5 Sistematika Penulisan

Proposal ini akan disusun dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan tentang landasan teori dan kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional variable, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis dalam penelitian serta berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini hasil dalam penelitian dijelaskan secara ringkas dan merupakan inti dari semua kegiatan yang dilakukan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Brata (2011:130) mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentudari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Kottler (2013:243) menyebutkan bahwa pelayanan (service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja.

Menurut Kasmir (2011:15) pelayanan merupakantindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut Ratminto (2010:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Kurniawan dalam Lijan Poltak Sinambela dkk (2011:5) pelayanan public diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Kotler (2010:100) mengatakan bahwa

jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Winardi (2013:93) menyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. hal yang paling penting dalam usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan baik.

Dari beberapa definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses atau suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk pemenuhan kebutuhan orang lain berupa barang atau jasa. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak melalui aktivitas orang lain.

2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan banyak kemungkinan terjadi layanan yang tidak memadai, sehingga menyebabkan pelayanan itu tidak berjalan secara maksimal. Menurut Moenir (2012:40) faktor-faktornya adalah:

1. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggungjawab
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
5. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, bahkan berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara “menjual” jasa pelayanan.
6. Kemampuan pegawai yang tidak memadai tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
7. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah lamban.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, karena hak atas pelayanan ini sudah bersifat universal berlaku terhadap siapa saja

yang berkepentingan dan oleh organisasi yang menyelenggarakan atas pelayanan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan menurut Moenir (2012:41) adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Tidak kalah penting sebagai faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pelayanan. Karena prasarana sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsure manusia sendiri. Menurut Moenir (2012:19) fungsi dari sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya

6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional merek

2.1.2 Pelayanan Pemasyarakatan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan pada hakekatnya secara sosiologis pemasyarakatan menyelenggarakan pelayanan public dalam dua tataran, yaitu secara makro dan pelayanan secara mikro.

Pemasyarakatan melaksanakan pelayanan makro yang berhubungan dengan tugas dan fungsinya dalam rangka pembinaan para pelanggar hukum. Ketika pelanggaran yang dilakukan seseorang berada dalam kualitas yang tidak bisa di tolerir oleh rasa keadilan masyarakat, Negara (dalam hal ini pemasyarakatan) mengambil alih peran pembinaannya agar yang bersangkutan menjadi warga masyarakat yang baik dan berguna. Sementara pelayanan pemasyarakatan dalam skala mikro adalah pelayanan pemasyarakatan terhadap hak-hak pelanggar hukum yang dijamin oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan.

2.1.3 Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk (2010: 5) mengemukakan 22 item yang dipertimbangkan dalam mempersepsikan mutu pelayanan, dimana item-item tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 item yaitu:

1. *Reability* (kehandalan)

Kemampuan untukn memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. *Responsiveness* (ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

3. *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

4. *Empathy* (kepedulian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersiat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. *Tangible* (keterwujudan)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Sedangkan menurut Lamsari (2014:23) indikator pelayanan dibedakan menjadi 3 yaitu:

1. Keandalan

- a. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada para tamu
- b. Pihak instansi merespon setiap keluhan setiap tamu dengan baik

2. Jaminan

- a. Pegawai bersikap ramah, sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada tamu

- b. Menumbuhkan rasa aman dalam pelayanan
3. Empati
- a. Pegawai mengerti akan kebutuhan tamu

2.2 Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berkunjung (sulastiyono, 2010:23). Sedangkan menurut Tjiptono (2010:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Menurut Engel (2010:7) fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam mengkonsumsi jasa dan fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengunjung akan merasa puas. Instansi yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi pengunjung. Salah satu faktor kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan memadai fasilitas yang diberikan oleh instansi maka pengunjung akan merasa

puas.fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan

2.2.1 Unsur-Unsur Fasilitas

Menurut Tjiptono (2010: 46-48) unsure-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa ada enam yaitu:

1. Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya

2. Perencanaan ruang

Unsure ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotandan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

3. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan atau perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pengunjung.

4. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilsn visual, penempatan, pemilihan bentuk fisi, pemilihan warna pencahayaan dan

pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

6. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa fasilitas pendukung lainnya, seperti tempat ibadah, toilet, tempat parker, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau nonton televise, internet areayang luas yang diperhatikan tingkat keamanannya.

2.2.2 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2010:12) beberapa indikator fisik dari fasilitas jasa yaitu:

1. Ruangan yang nyaman, bersih dan rapi

Ruangan yang nyaman, bersih dan rapi merupakan salah satu fasilitas yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung.

2. Fasilitas ruang tunggu yang nyaman

Penyediaan ruang tunggu yang nyaman bagi pengunjung.

3. Fasilitas keluarga yang nyaman

Adanya fasilitas keluarga, seperti tersedianya tempat yang nyaman untuk berkumpul dengan keluarga.

4. Tersedianya tempat parkir yang memadai

Tempat parkir yang memadai, sehingga pengunjung merasa nyaman untuk memperoleh tempat parkir.

5. Sarana pendukung lainnya

Adanya sarana pendukung lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Menurut Wayan arta (2012:148-149) beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas jasa adalah :

1. Sifat dan tujuan

Sifat suatu jasa seringkali menentukan persyaratan desainnya, sebagai contoh desain lapas perlu mempertimbangan ruangan yang nyaman, bersih dan rapi, tersedianya tempat parker, dan berbagai sarana pendukung

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap kantor pelayanan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya, dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan financial, peraturan pemerintah berkaitan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume narapidana fluktuatif dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relative besar

4. Faktor estetis

Fasilitas jasa tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pengunjung terhadap suatu jasa.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat dan lingkungan disekitas fasilitas memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap kantor.

6. Biaya kontruksi dan operasi

Jenis biaya ini dipengaruhi oleh desain fasilitas, biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan

2.3 Pengertian Kepuasan

Menurut Ratminto (2010:177) mengemukakan bahwa kepuasan artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya. Sedangkan Menurut Kotler dalam Ancela Anitawati (2012:177) mengungkapkan secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Hesti W (2011:3) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Yang artinya bahwa orang akan merasa puas apabila apa yang diinginkan seseorang atas hasil dari suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Sedangkan orang yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan 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 pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang rasanya antaraharapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari penjelasan di atas, dapat dilihat pula bahwa ada kesamaan menjelaskan kepuasan seseorang yaitu kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang diperoleh setelah orang itu melakukan atau menikmati sesuatu yang diharapkan.

Menurut Moenir (2012:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan kepada masyarakat, ada empat syarat pokok yang harus dipenuhi sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian
4. Keramahtamahan

2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pada dasarnya terletak pada individu dan wujud dari kepuasan itu tampak pada sikapnya saat ini dan dimasa yang akan datang. Sehingga jika seseorang dirasakan telah puas atas kinerja suatu badan, maka dirinya akan menggunakan badan tersebut untuk memuaskan apa yang dibutuhkan dan diinginkan sesuai harapannya. Hal ini berarti sebuah pengalaman kepuasan akan menimbulkan rasa senang dan positif pada seseorang.

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

1. Kebutuhan dan keinginan 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

2.3.2 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

perusahaan memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*oriented customer*)

2. Survey kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survey ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survey tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan. Menurut Tjiptono (2010:18) pengukuran kepuasan dengan survey ini dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain :

a. Laporan kepuasan secara langsung

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, biasa, puas, sangat puas.

b. Berasumsi ketidakpuasan

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan

c. Analisis masalah

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, pertama masalah masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan

d. Pentingnya analisis kerja

Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen berdasarkan derajat pentingnya setiap elemn tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Menurut Kotller (2013:41) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan

2. Survey kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang dari perusahaan untuk bersikap sebagai pelanggan.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung.

2.3.3 Indikator Kepuasan

Terdapat tiga indikator mengetahui tingkat kepuasan menurut Ratminto (2010:183) yaitu:

1. Faktor harapan

Merupakan kesungguhan dan pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan

2. Faktor persepsi

Merupakan kenyamanan dan kesesuaian pegawai dalam memberikan pelayanan

3. Faktor perasaan yaitu keramahan dan kesamaan biaya dalam pelayanan

Apabila kepuasan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari kepuasan adalah berupa kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ditunjukkan oleh berbagai aspek hasil pekerjaan yaitu kinerja-kinerja yang ditunjukkan dengan kebutuhan dan keinginan.

Sedangkan menurut Yuliarmi dan Riyasa (2011:10) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur kepuasan adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan

2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nini srijani dkk (2012: 3) dengan judul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel dan Conference Center, diperoleh bahwa fasilitas sangat berpengaruh pada pelanggan di Aston Madiun Hotel dan Conference Center. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan responden, dari 101 responden yang mengisi kuesioner fasilitas sebanyak 59 pelanggan atau 58,42% diatas rata-rata dan sebanyak 42 pelanggan atau 41,58% dibawah rata-rata. Sedangkan kepuasan pelanggan Aston Madiun Hotel dan Conference Center sebanyak 52 atau 51,49% diatas rata-rata dan sebanyak 49 pelanggan atau 48,51% dibawah rata-rata. Dapat disimpulkan bahwa apabila suatu perusahaan pada khususnya Aston Madiun Hotel dan Conference Center memperhatikan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas tersedia, maka secara langsung maupun tidak langsung akan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan.

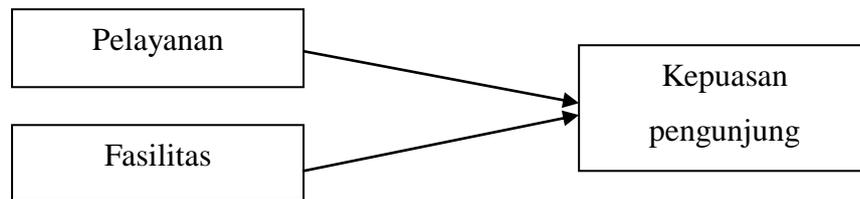
Menurut penelitian Rosita (2013:4) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta, bahwa hasil penelitian menunjukkan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang, semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di Taman Margasatwa Ragunan maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa

Ragunan. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan, hal yang dapat dilakukan adalah peningkatan jumlah kebersihan toilet serta peningkatan kehandaan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Menurut penelitian Steffi Mongkaren (2013:2) yang berjudul Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado, menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rumah Sakit Advent Manado memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah apabila membutuhkan jasa rumah sakit Advent dengan segera. Begitupun kualitas pelayanan yang baik tentunya menciptakan kepuasan pengguna layanan. Rumah Sakit Advent Manado selalu berusaha focus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap pasien yang datang dan memberikan pelayanan kesehatan dengan memakai tenaga yang terampil dan professional agar kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pasien.

2.5 Kerangka Konseptual

Penelitian ini akan mengungkapkan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Sedangkan variabelnya yaitu pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan sebagai variabel terikat (Y). hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber :Hesti, 2011

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H₁ : Diduga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
- H₂ : Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian
- H₃ : Diduga pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*Purposive*) dengan pertimbangan bahwa adanya kesediaan Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian untuk memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian. Penelitian ini dilakukan bulan Januari s/d Mei 2018

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah suatu daerah generalisasi yang terdiri atas dubyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk penelitian ini populasi yang digunakan ialah seluruh pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian yang berjumlah 19992 orang

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:73) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu maka kesimpulan akan

diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili)

Untuk menentukan besarnya sampel yang digunakan, maka peneliti menggunakan proses pengambilan sampel ukuran menggunakan sampel *random sampling(simple)* teknik ini dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, hal ini dikarenakan jumlah populasi lebih dari 100 orang, jadi dalam penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 100 orang yang dilakukan secara acak.

3.3 jenis dan sumber data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Kuantitatif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan memberi skor numeric pada jawaban untuk mencerminkan derajat kesesuaian responden yang diukur dengan skala likert.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Menurut sugiyono (2013:125) Sumber data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan hubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian.

b.Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi diantaranya diperoleh tentang ruang lingkup Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Pasir Pengaraian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi (*observation*), yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini

2. Kuesioner

Suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pertanyaan kepada responden yang berisi tentang kompetensi dan kinerja pegawai. Menyebarkan kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data deskriptif guna menguji hipotesis dan model kajian. Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner yang bersifat tertutup, yaitu pernyataan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam member jawaban kepada beberapa alternatif saja dengan skala likert. Para responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan yang ada dalam kuisisioner.

Tabel 3.1 Skala Likert

Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Arikunto (2010: 119)

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal, internet, majalah dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.5 Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas adalah pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), variabel terikat adalah kepuasan pengunjung (Y). Definisi operasional dan indikator tiap variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Keterangan
Pelayanan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:5)	1) <i>Reliability</i> 2) <i>Tangibles</i> 3) <i>Responsiveness</i> 4) <i>Assurance</i> 5) <i>Empathy</i> Sumber :Parasuraman (2010: 5)	<i>Likert</i>
Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat	1) Ruang yang nyaman, bersih dan rapi 2) Fasilitas ruang tunggu	<i>Likert</i>

ditawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut Tjiptono (2010:184)	yang nyaman 3) Fasilitas keluarga yang nyaman 4) Tersedianya tempat parkir yang memadai 5) Sarana pendukung lainnya Sumber : Wayan (2012:12)	
Kepuasan pengunjung mengemukakan bahwa kepuasan artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya Menurut Ratminto (2010:177)	1) Harapan 2) Persepsi 3) Perasaan Sumber : Ratminto (2010:183)	<i>Likert</i>

3.6 Instrument Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis butir, yaitu dengan cara mengkorelasi skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Analisis butir ini menggunakan alat Bantu program SPSS. Menurut Sugiyono (2013:368), kriteria pengujian analisis ini adalah: “Jika nilai koefisien korelasi (rhitung) skor tiap butir dengan skor total lebih besar dan sama dengan nilai rtabel pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan valid. Sementara, jika nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) skor tiap butir dengan skor total lebih kecil dari nilai rtabel pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan tidak valid/gugur”.

Dengan ketentuan bahwa, apabila nilainya negatif atau kecil dari r_{tabel} , maka nomor item tersebut tidak valid, dan sebaliknya bila nilainya positif lebih besar dari r_{tabel} , maka nomor item tersebut valid. Secara sistematis, uji validitas ini

menggunakan korelasi sederhana (*simple correlation*) dari Pearson yang dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2013:367):

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : r = nilai koefisien korelasi masing-masing item

 n = jumlah sampel yang digunakan

 X = skor nilai setiap item

 Y = skor total setiap sampel

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja (*internal consistency*), kemudian dianalisis dengan teknik Alpha Cronbach. Menurut Sugiyono (2013:370), kriteria pengujian analisis ini adalah: “Jika nilai koefisien korelasi (alpha) lebih besar dan sama dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan reliabel. Sementara, jika nilai koefisien korelasi (alpha) lebih kecil dari nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka butir pernyataan instrumen dinyatakan tidak reliabel”.

Dengan ketentuan bahwa, apabila r_{alpha} nilainya negatif atau kecil dari r_{tabel} , maka nomor item tersebut tidak reliabel, dan sebaliknya bila nilainya positif lebih besar dari r_{tabel} , maka nomor item tersebut reliabel. Secara sistematis, rumus Alpha Cronbach ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma \cdot b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

$\sigma^2 t$ = varians total

3.7 Teknik Analisa Data

3.7.1 Analisa Deskriptif

Yaitu dengan menginterpretasikan data-data yang didasarkan fakta-fakta yang tampak dalam kurun waktu yang diselidiki sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti. Dengan jalan menyajikan data dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung persentase, mean, rata-rata skor, standar deviasi, nilai maximum dan minimum. Kemudian melakukan interpretasi

a. Mean (rata-rata) dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Di mana: \bar{x} = Mean (rata-rata)

x_i = Data pengamatan i dari 1,2,3,...sampai n

n = Jumlah data sample

b. Standar deviasi, dengan rumus:

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Di mana:

S = Standar deviasi

x_i = Data pengamatan i dari 1,2,3, ... sampai n

n = Jumlah data sample

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tehnik analisa deskriptif yang digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian responden (TCR) dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus yang dikembangkan Sugiyono (2013:74) yaitu:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Skor rata-rata}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Dengan kriteria pencapaian responden diklasifikasikan sebagai berikut

Tabel 3.3
Klasifikasi Tingkat Pencapaian Responden

Tingkat pencapaian responden (%)	Kriteria
90-100	Sangat puas
80-89	Puas
65-79	Cukup Puas
55-64	Tidak Puas
1-54	Sangat Tidak Puas

Sumber : Arikunto (2010:121)

Sedangkan untuk menghitung tingkat kepuasan pengunjung menggunakan skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala Penilaian Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

No	Rentang Nilai	Kriteria
1	$91 \geq$	Sangat baik
2	$76 \leq 90$	Baik
3	$66 \leq 75$	Cukup baik
4	$51 \leq 65$	Tidak baik
5	≤ 65	Sangat tidak baik

Sumber : Arikunto (2013:25)

3.7.2 Uji Persyaratan Analisis

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan maksud memeriksa apakah data yang berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau tidak. Menurut Sugiyono (2013:45) pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yaitu :

- Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $< 0,05$ (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah tidak normal.
- Jika nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas (p) $> 0,05$ (taraf kepercayaan 95 %), distribusi adalah normal

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah asumsi dalam regresi di mana varians residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang sama antar satu varians dari residual. Tidak terjadinya heterokedastisitas apabila penyebaran residual tidak teratur, dimana plot terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. (Sugiyono, 2013:49).

3. Uji Multikolinearitas

Salah satu syarat untuk memakai analisis dengan menggunakan regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji *Multicolinearitas* yaitu uji hubungan sesama variabel independen. Uji Multicolinearitas ini berguna untuk menghindari supaya jangan ada di antara variabel independen yang berkorelasi sesamanya, maka terlebih dahulu harus dilihat hubungan dari masing-masing variabel dengan melihat nilai VIF (*Varians Inflation Factor*) (Sugiyono, 2013:50) menyatakan bahwa bila angka tolerance sekitar angka satu dan $VIF > 1$, maka model tidak terkena persoalan multikolinier

3.7.3 Regresi Linier Berganda

1. Persamaan regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh secara simultan antara Komitmen kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai. Dengan persamaan

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Pelayanan

X2 = Fasilitas

Y = Kepuasan Pengunjung

e = Standar Error

2. Uji F

Untuk menguji hipotesis maka digunakan uji F ratio untuk membuktikan tingkatan keberartian variabel bebas terhadap variabel terikat. dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Dimana:

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya anggota sampel

R = Koefisien korelasi ganda

Pada output SPSS uji simultan dengan f-test ini dapat dilihat pada tabel ANOVA. Yaitu jika *p-value* (pada kolom *sig.*) lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau F hitung lebih besar dari F tabel, berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji t

Untuk mengetahui variabel independen mana yang paling signifikan hubungannya dengan variabel dependen, perlu diadakan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t. Yaitu untuk menguji variabel independen secara individual, dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{b}{S_b}$$

Di mana: b = Kemiringan garis regresi

S_b = Kesalahan standar atas koefisien regresi

$$S_b = \frac{S_{yx}}{\sqrt{\sum x^2 - \left(\frac{\sum x}{n}\right)^2}}$$

Di mana: S_{yx} = Kesalahan standar estimasi

Atau pada output SPSS uji parsial dengan t-test dapat dilihat pada tabel *coefficients*. Yaitu jika *p-value* (pada kolom *sig.*) pada masing-masing variabel independen lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti variabel masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji R^2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena

variabel dependen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, penelitian ini berpatokan pada nilai *Adjusted R Square* atau koefisien determinasi yang sudah disesuaikan karena apabila memakai nilai *R Square* akan menimbulkan suatu bias yang dapat meningkatkan R^2 jika ada penambahan variabel independen. Berbeda dengan *R Square*, nilai *Adjusted R Square* tidak akan menimbulkan bias karena nilai *R Square* dapat naik atau turun apabila sebuah variabel independen ditambahkan dalam model.