

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA, BUDAYA ORGANISASI, DAN KEBIJAKAN PEMASYARAKATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELAS IIA KEMBANG KUNING NUSAKAMBANGAN

Suti Ramadhan Ningsih

Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia

*Korespondensi : Sutiramadhan.1988@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Lapas Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan. Faktor-faktor tersebut meliputi sumber daya yang tersedia, budaya organisasi yang berkembang di lapas, dan kebijakan masyarakat yang diterapkan. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian ini. Sampel penelitian terdiri dari 65 responden, karena populasinya terdiri dari anggota staf Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan. Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Korelasi, Uji F (Uji Simultan), dan Uji T (Uji Parsial) digunakan untuk menganalisis data. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi secara signifikan oleh ketiga variabel independen yakni kualitas SDM, budaya organisasi, dan kebijakan pemasyarakatan. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang substansial antara kualitas SDM, budaya organisasi, kebijakan pemasyarakatan dengan kualitas pelayanan. Kualitas SDM, budaya organisasi, dan kebijakan pemasyarakatan semuanya berdampak pada kualitas layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan dibuktikan dengan hasil uji koefisien determinasi, yang mengungkapkan nilai R^2 sebesar 91,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 8,6% dipengaruhi faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Kebijakan Pemasyarakatan, Kualitas Layanan, Kualitas Sumber Daya.

ABSTRACT

This study examines the factors that influence the quality of service at the Class IIA Kembang Kuning Penitentiary in Nusakambangan. These factors include available resources, the organizational culture that develops in the prison, and the implemented community policies. This type of research is quantitative descriptive research. The research sample consisted of 65 respondents, because the population consisted of staff members of the Class IIA Kembang Kuning Penitentiary in Nusakambangan. Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, Correlation Coefficient Test, F Test (Simultaneous Test), and T Test (Partial Test) were used to analyze the data. The results of data processing indicate that service quality is significantly influenced by the third independent variable, namely human resource quality, organizational culture, and correctional policies. The results of the correlation coefficient test indicate a substantial relationship between human resource quality, organizational culture, correctional policies and service quality. Human resource quality, organizational culture, and correctional policies all have an impact on service quality at the Class IIA Kembang

Kuning Penitentiary in Nusakambangan, as evidenced by the results of the determination coefficient test, which revealed an R^2 value of 91.4%. Meanwhile, the remaining 8.6% is influenced by factors not included in this study.

Keywords : *Organizational Culture, Correctional Policy, Service Quality, Resource Quality.*

A. PENDAHULUAN

Suatu organisasi, menurut Robbins (2002), adalah suatu lembaga sosial yang dijalankan dengan tujuan tertentu, mempunyai batasan-batasan yang jelas, dan secara konsisten berusaha untuk mencapai tujuannya. Konsep ini dengan jelas mengasumsikan perlunya koordinasi kontak antarpribadi dalam organisasi. Untuk menjaga keberlangsungan organisasi, pola interaksi sumber daya manusia (SDM) harus harmonis dan seimbang (Hasibuan, 2014). Keberadaan peran dan tanggung jawab yang terstruktur di antara personel memfasilitasi kinerja organisasi yang lebih baik (Sugiyono, 2016). Tanpa koordinasi manusia yang terstruktur, tujuan organisasi akan sulit dicapai (Akbar et al., 2021).

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam seorang karyawan atau staf secara teoritis memengaruhi kinerja mereka (Tampubolon, 2007). Keahlian seorang karyawan merupakan salah satu ukuran utama kualitas sumber daya manusianya. Tingkat keterampilan yang lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan pelaksanaan pekerjaan (Mulyana, 2004). Kualitas SDM dengan demikian sangat terkait dengan produktivitas dan kemajuan institusional (Syahril et al., 2018). Oleh karena itu, organisasi harus terus mengembangkan SDM untuk mempertahankan kinerja yang kompetitif (Ghozali, 2016).

Isu-isu terkait SDM dalam suatu organisasi perlu mendapat perhatian

karena, terlepas dari ukuran atau kecanggihan teknologi yang digunakan, pada akhirnya karyawanlah yang melaksanakan tugasnya (Soehardi, 2001). Sebuah organisasi tidak dapat berhasil tanpa karyawan yang cakap dan termotivasi. Kontribusi harian mereka secara langsung memengaruhi pencapaian strategis (Sugiyono, 2016). Kinerja khususnya akan maksimal ketika tanggung jawab karyawan jelas dan dukungan organisasi tersedia (Akbar dkk., 2021).

Kinerja sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi (Moeljono, 2003). Unsur-unsur budaya ini mendorong motivasi dan identitas profesional di tempat kerja (Tiemay dalam Moeljono, 2003). Budaya yang positif mendorong kohesi, komitmen, dan disiplin di antara karyawan (Robbins, 2002). Oleh karena itu, budaya organisasi merupakan aspek fundamental dari sistem kinerja internal (Bahari, 2020).

Lembaga pemasyarakatan, seperti Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) dan Rumah Tahanan (RUTAN), merupakan komponen kunci dari sistem peradilan pidana (UU No. 12 Tahun 1995). Lembaga-lembaga ini telah menjadi sorotan karena isu-isu yang berulang seperti kelebihan kapasitas penghuni, penyediaan, dan pelanggaran terkait narkoba. Peningkatan jumlah penghuni yang drastis telah membebani sumber daya lembaga pemasyarakatan (Sujatno, 2004). Kelebihan populasi tidak hanya menghambat rehabilitasi tetapi juga

membahayakan keamanan dan tata kelola (Syahril dkk., 2018). Akibatnya, peningkatan budaya organisasi dan kepemimpinan sangat penting untuk mengurangi konflik internal (Mulyana, 2004).

Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang merupakan bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia mengelola Lapas Kelas IIA Kembang Kuning (Mulyana, 2004). Lembaga pemasyarakatan ini berfungsi sebagai pusat penahanan sekaligus tempat rehabilitasi bagi narapidana narkotika. Kerangka operasionalnya selaras dengan tujuan pemasyarakatan modern, yaitu reintegrasi dan reformasi pribadi (Sugiyono, 2016). Dengan 65 staf yang mengelola lebih dari 700 narapidana, lembaga ini menghadapi tantangan logistik dan administratif (Akbar dkk., 2021). Oleh karena itu, keberlanjutan operasional lembaga pemasyarakatan sangat bergantung pada efisiensi staf dan alokasi sumber daya (Hasibuan, 2014).

Pelayanan publik di lembaga pemasyarakatan harus tetap menjaga standar kualitas yang tinggi meskipun bersifat khusus (UU No. 12 Tahun 1995). Registrasi, layanan kesehatan, dan program rehabilitasi merupakan aspek penting dari layanan ini. Ketika staf dan fasilitas kurang memadai, penyediaan layanan ini akan terganggu (Widodo, 2005). Keterbatasan kapasitas seringkali menghambat akses terhadap hak-hak dasar narapidana dan memperlambat rehabilitasi (Bahari, 2020). Oleh karena itu, menyelaraskan kemampuan SDM dengan tujuan pemasyarakatan menjadi sangat penting (Ghozali, 2016).

SDM yang kompeten, terampil, dan memiliki motivasi yang tinggi tentunya

akan melaksanakan tugas pemasyarakatan dengan baik. Begitupun dengan Budaya Organisasi dimana budaya organisasi yang positif, mendorong kohesi, komitmen dan disiplin. Dan adanya tujuan pemasyarakatan yang modern akan berdampak baik terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Namun, kondisi aktual membuktikan bahwa masih banyak keterbatasan staf, kurangnya fasilitas Lapas, isu-isu seperti pelanggaran narkoba mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas SDM, dan budaya organisasi.

Kesimpulannya, kualitas SDM, budaya organisasi, dan kebijakan pemasyarakatan secara langsung memengaruhi kinerja lembaga (Robbins, 2002). Ketika elemen-elemen ini terintegrasi dengan baik, mereka menciptakan lingkungan produktif yang kondusif bagi rehabilitasi dan efisiensi layanan. Masing-masing faktor ini memainkan peran krusial dalam mendukung hasil kerja pegawai dan stabilitas lembaga (Soehardi, 2001). Pada akhirnya, struktur organisasi yang solid dan sumber daya manusia yang mumpuni sangat penting bagi kelangsungan program pemasyarakatan jangka panjang (Tampubolon, 2007). Oleh karena itu, reformasi harus difokuskan pada peningkatan dinamika internal organisasi, selain infrastrukturnya (Akbar dkk., 2021).

B. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner yang berisi pernyataan tertulis terstruktur diberikan kepada responden, yang kemudian diisi berdasarkan kondisi dan pengalaman nyata mereka (Sugiarto, 2018). Data yang terkumpul kemudian

ditransformasikan menjadi data kuantitatif menggunakan skala Likert untuk memudahkan analisis statistik (Tjiptono & Diana, 2003). Definisi operasional sangat penting dalam penelitian jenis ini karena memberikan kejelasan mengenai pengukuran setiap variabel, memastikan replikasi dan presisi untuk penelitian selanjutnya (Ghozali, 2016).

Variabel Y dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, sedangkan Faktor bebas adalah Kualitas Sumber Daya, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Pemasarakatan (Mulyana, 2004). Landasan konseptual memandang kualitas layanan sebagai hasil yang dipengaruhi oleh dinamika internal dan eksternal lembaga (Robbins, 2002). Lebih lanjut, kepuasan pelanggan dibingkai sebagai respons psikologis terhadap perbedaan antara harapan dan kinerja layanan aktual (Oliver, 1980). Pemahaman ini mengintegrasikan berbagai definisi dari literatur untuk membentuk kerangka kerja analisis yang kuat (Hasibuan, 2014).

Seluruh 65 staf Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan menjadi populasi penelitian (Sugiyono, 2016). Setiap anggota populasi diikutsertakan sebagai responden dalam prosedur pengambilan sampel total (Syahril dkk., 2018).

Data dikumpulkan melalui beberapa metode: penyebaran kuesioner, observasi langsung, dan telaah dokumen (Bahari, 2020). Pendekatan-pendekatan yang saling melengkapi ini meningkatkan validitas dan pemahaman kontekstual terhadap temuan penelitian (Hardiyansyah, 2018).

Teknik pengolahan data meliputi tabulasi sistematis dan uji statistik validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS (Ghozali, 2016). Respons

dikompilasi dan dianalisis dalam format tabel, sehingga memudahkan interpretasi dan penarikan kesimpulan (Tjiptono & Diana, 2003). Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang menunjukkan konsistensi internal, memvalidasi reliabilitas instrumen (Sugiyono, 2017). Validitas dinilai dengan membandingkan koefisien korelasi setiap item dengan nilai r kritis dari tabel r (Hutapea & Thoha, 2008).

Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang mengeksplorasi hubungan antara Kualitas Sumber Daya, Budaya Organisasi, Kebijakan Pemasarakatan, dan Kualitas Layanan (Hasibuan, 2014). Untuk memastikan model regresi, uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dilakukan (Ghozali, 2011). Statistik deskriptif juga digunakan untuk mengkategorikan nilai variabel ke dalam level tinggi, sedang, atau rendah berdasarkan distribusi rata-ratanya (Simatupang, 2009). Untuk mengevaluasi kemampuan penjelasan model, pengujian hipotesis menggunakan analisis R^2 , uji-t, dan uji-F (Akbar dkk., 2021).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Karakteristik Responden

Karakteristik	Data	Frekuensi	Persen
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	94%
	Perempuan	3	6%
Usia	<28	17	33%
	28-37	9	17%
	38-47	17	33%
	48-57	9	17%
Pendidikan	SMA	20	38%
	D3	16	31%
	S1	16	31%

Berdasarkan distribusi frekuensi, dari total 52 responden, 49 orang (94%) berjenis kelamin laki-laki dan 3 orang (6%) berjenis kelamin perempuan. Dari segi usia, 17 responden (33%) berusia di bawah 28 tahun, 9 responden (17%) berusia 28-37 tahun, 17 responden (33%) berusia 38-47 tahun, dan 9 responden (17%) berusia 48-57 tahun. Dari segi pendidikan, 20 responden (38%) berpendidikan SMA, 16 responden (31%) bergelar Diploma, dan 16 responden (31%) bergelar Sarjana.

Dengan membandingkan hasil setiap butir kuesioner dengan skor keseluruhan konstruk, uji validitas dilakukan terhadap 65 staf Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel; jika nilai *r* hitung lebih tinggi dari nilai *r* tabel, butir kuesioner dinyatakan valid.

Berikut ini ditampilkan hasil uji reliabilitas data penelitian:

Tabel Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Informasi
Kualitas Sumber Daya (X1)	0,825	Reliabel
Budaya Organisasi (X2)	0,846	Reliabel
Kebijakan Sosial (X3)	0,801	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,746	Reliabel

Mengingat nilai koefisien alfa lebih tinggi dari 0,60, tabel menunjukkan reliabilitas setiap item dalam keempat instrumen variabel. Temuan uji reliabilitas menunjukkan bahwa data dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini akurat dan reliabel, serta mewakili faktor dan data yang diteliti.

Uji normalitas memastikan validitas pendekatan statistik parametrik dengan memastikan distribusi teratur variabel dependen dan independen dalam model regresi (Ghozali, 2018). Menurut Gujarati dan Porter (2009), uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga memungkinkan analisis tambahan menggunakan teknik regresi linier dengan asumsi standar. Tabel berikut menampilkan temuan uji normalitas:

Tabel Normality Test Using One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters, b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17616642
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.084
Test Statistics		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 3 menunjukkan nilai Asymp.Sig. 2-tailed sebesar 0,082, di atas tingkat signifikansi 5% (0,05). Oleh karena itu, variabel residual terdistribusi secara normal, berdasarkan analisis statistik dan grafis menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (KS).

Statistik deskriptif berfungsi untuk meringkas karakteristik penting data yang diperoleh dari sampel. Ini mencakup nilai rata-rata, minimum, dan maksimum, serta simpangan baku untuk setiap variabel. Sebagaimana disajikan pada Tabel 3, analisis deskriptif memberikan pemahaman awal tentang distribusi data dan tendensi sentral untuk setiap konstruk yang diukur.

Misalnya, variabel Kualitas Sumber Daya (X1) menunjukkan skor rata-rata yang relatif tinggi, yang menunjukkan persepsi positif di antara responden. Demikian pula, Budaya Organisasi (X2), Kebijakan Sosial (X3), dan Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan nilai simpangan baku yang konsisten, menunjukkan skala pengukuran yang reliabel (Hardiyansyah, 2018; Moeljono, 2003).

Untuk menguji dampak beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, analisis regresi linier berganda digunakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh Kualitas Sumber Daya (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Kebijakan Sosial (X3) terhadap Kualitas Layanan (Y).

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3, persamaan regresi adalah sebagai berikut: $Y = 3,461 + 0,325(X1) + 0,259(X2) + 0,742(X3)$. Berdasarkan

persamaan ini, kualitas layanan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh masing-masing variabel independen. Peningkatan salah satu elemen ini kemungkinan akan meningkatkan persepsi kualitas layanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya sumber daya organisasi dan elemen budaya dalam memengaruhi hasil pelayanan publik (Hasibuan, 2014; Robbins, 2002; Bahari, 2020).

Seberapa besar varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan Tabel 3, nilai R^2 yang disesuaikan adalah 0,914, yang berarti 91,4% varians Kualitas Layanan (Y) dijelaskan oleh Kualitas Sumber Daya, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Sosial. Sisanya, 8,6%, dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini. Nilai R^2 yang tinggi ini menunjukkan bahwa model memiliki daya penjas yang sangat baik (Ghozali, 2016; Sugiyono, 2017).

Uji F dilakukan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, Tabel 3 menunjukkan nilai F-hitung sebesar 215,993, yang secara signifikan lebih besar daripada nilai F-tabel sebesar 2,01 pada tingkat 5%. Lebih lanjut, nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Kebijakan Pemasarakatan (X3). Secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Kualitas Layanan (Y) (Oliver, 1980; Quick & Nelson, 2006). Hasil ini mendukung kerangka teoritis bahwa berbagai faktor

kelembagaan dan kebijakan secara bersama-sama berkontribusi terhadap efektivitas dan persepsi kualitas penyampaian layanan publik (Ndraha, 1989; Soekidjo, 2009).

Jika ingin menguji pengaruh secara parsial variabel X terhadap Y maka digunakan uji-t. Hasilnya ditampilkan pada Tabel 3, dengan nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel independen kurang dari 0,05. Maka terbukti bahwa Kualitas Layanan dipengaruhi masing-masing oleh variabel independen.

Kualitas Sumber Daya (X1) secara signifikan meningkatkan penyampaian layanan dengan menyediakan dukungan dan infrastruktur penting (Purnomo, 1986). Budaya Organisasi (X2) memengaruhi bagaimana layanan dikelola dan diberikan, memastikan konsistensi internal dan profesionalisme (Mulyana, 2004; Hutapea & Thoha, 2008). Kebijakan Sosial (X3) menyediakan kerangka regulasi dan normatif yang menyalurkan tindakan kelembagaan dengan harapan masyarakat (Syahril dkk., 2018).

Temuan ini menggarisbawahi sifat multidimensi kualitas layanan dan pentingnya memperkuat kerangka kelembagaan, organisasi, dan kebijakan untuk mencapai hasil yang lebih baik (Akbar et al., 2021; Simatupang, 2009).

PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 65 responden yang bekerja di Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Kembang Kuning untuk menguji pengaruh Kualitas Sumber Daya, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Pemasarakatan terhadap Kualitas Pelayanan.

1. Pengaruh Kualitas Sumber Daya terhadap Kualitas Pelayanan
Sumber Daya Manusia (SDM) yang

berkualitas baik berkontribusi positif terhadap pelayanan publik. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien 0,325 dan signifikansi 0,000. Studi ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh pengembangan sumber daya manusia (SDM).

2. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kualitas layanan. Hasil regresi menunjukkan bahwa jika budaya organisasi diperkuat, kualitas layanan juga akan meningkat, dengan koefisien 0,259 dan signifikansi 0,000. Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini, menunjukkan hubungan positif antara budaya organisasi dan kualitas layanan.

3. Pengaruh Kebijakan Pemasarakatan terhadap Kualitas Pelayanan

Kebijakan pemasarakatan yang baik berperan untuk memfasilitasi integrasi narapidana ke dalam masyarakat. Temuan analisis, yang memiliki koefisien 0,742 dan tingkat signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa peningkatan kebijakan masyarakat berdampak signifikan terhadap kualitas layanan. Penerapan prinsip-prinsip kebijakan pemasarakatan di Lapas Kelas IIA Kembang Kuning dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Pengaruh Sumber Daya, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Pemasarakatan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji hipotesis simultan

menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai F hitung (215,993) lebih besar daripada F tabel (2,01) dan signifikansi 0,000. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi dalam mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kebijakan pemasyarakatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Lapas Kelas IIA Kembang Kuning.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis Kualitas Pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kembang Kuning Nusakambangan yang dipengaruhi oleh Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Pemasyarakatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan juga hasil bahwa pegawai Lapas Kelas IIA Kembang Kuning telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Meskipun demikian, keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi bergantung pada pengembangan dan peningkatan berkelanjutan sumber daya manusianya. Kualitas layanan seringkali terhambat oleh keterbatasan kapasitas dan keterampilan organisasi dan sumber daya manusia, yang mengakibatkan tertundanya rehabilitasi, terganggunya layanan publik, dan tidak terpenuhinya hak-hak dasar narapidana.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh memerlukan penetapan tujuan korektif yang tepat, penyesuaian kapabilitas sumber daya manusia, dan pengembangan budaya organisasi yang sehat di antara para personel.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Akbar, M. A., Malik, I., & Mustari, N. (2021). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja aparatur sipil negara di Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 952–965.
- Bahari, A. F. (2020). Analisis kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan narapidana di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(1).
- Purnomo, B. (1986). Pelaksanaan pidana penjara dengan sistem pemasyarakatan. *Liberti*.
- Davis, G. B. (1991). Kerangka dasar sistem informasi manajemen (Bagian 1). Pustaka Binamas Pressindo.
- Departemen Pendidikan Nasional Indonesia. (2014). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pusat Bahasa.
- Sugiarto, E. (2018). Menyusun proposal penelitian kualitatif skripsi dan tesis. *Suaka Media*.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM

- SPSS 19 (Cet. 5).Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali,I.(2016).Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. Badan Penerbit UNDIP.
- Glendon, A. I., Clarke, S., & McKenna, E. (2016). Human safety and risk management. CRC Press.
- Hardiyansyah.(2018).Kualitas pelayanan publik (Edisi revisi).Gava Media.
- Hasibuan,M.S.P.(2014).Manajemen sumberdayamanusia.Bumi Aksara.
- Hutapea, P., & Thoha, M. N. (2008). Kompetensi plus: Teori, desain, kasus dan implementasi untuk HR dan organisasi yang dinamis. Gramedia Pustaka Utama.
- Stoner, J. A. F. (2011). Manajemen (Edisi Indonesia). Prenhallindo.
- Kast, F. E., Rosenzweig, J. E., & Ali, A. H. (2002). Organisasi dan manajemen 2. Erlangga.
- Mills, E. S., & Graves, P. E. (1986). Resources, production, consumption, and pollution. In *The economics of environmental quality*. W.W. Norton & Company.
- Moeljono, D. (2003). Budaya korporat dan keunggulan korporasi. Elex Media Komputindo.
- Mulyana, D. (2004). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (1989). Konsep administrasi dan administrasi di Indonesia. Bina Aksara.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Utami, P. N. (2020). Pemenuhan pelayanan kesehatan bagi narapidana perempuan di Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Langkat. *Jurnal HAM*, 11(2).
- Quick, J. C., & Nelson, D. L. (2006). Principles of organizational behavior. South-Western College Pub.
- Rahardjo, M. D. (2010). Intelektual, intelegasi, dan perilaku politik dan bangsa. Mizan.
- Riyan. (2019). Peran lembaga pemasyarakatan dalam membina narapidana penyalahgunaan narkotika menurut UU Nomor 12 Tahun 1995 ditinjau dari Fiqh Siyasah. Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Sanghi, S., & Pearson, R. (1994). Organizational behaviour. Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2002). Prinsip-prinsip perilaku organisasi. Erlangga.
- Soegoto, E. S. (2014). Entrepreneurship: Menjadi pebisnis ulung (Edisi revisi). Elex Media Komputindo.
- Soehardi, S. (2001). Pengantar metodologi penelitian sosial-bisnis-manajemen. BPFE UST.
- Soekidjo, N. (2009). Pengembangan sumber daya manusia. Rineka Cipta.
- Soemardjan, S. (2009). Perubahan sosial di Yogyakarta (Cet. 2). Komunitas Bambu.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed method). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). Metodologi

- penelitian. Bumi Aksara.
- Sujatno, A. (2004). Sistem pemasyarakatan Indonesia (Membangun manusia Indonesia). Departemen Kehakiman dan HAM RI.
- Syahril, A., Sulaiman, S., & Muhammad, R. (2018). Pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Lembaga Penyiaran Publik, Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(4), 41–55.
- Tampubolon, B. D. (2007). Analisis faktor gaya kepemimpinan dan faktor etos kerja terhadap kinerja pegawai pada organisasi yang telah menerapkan SNI 19-9001-2001. *Jurnal Standardisasi*, 9(3), 106–115.
- Simatupang, T. H. (2009). Pelayanan publik pada lembaga pemasyarakatan (Analisa hukum: Peningkatan kualitas sistem kunjungan di lapas). *Lex Jurnalica*, 7(1).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total quality management (Edisi revisi). Andi.
- Widodo, M. M. (2005). Pengembangan kelembagaan dan ketatalaksanaan mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah Kota Surabaya. Universitas Airlangga.
- Wirawan, W. (2015). Manajemen sumber daya manusia Indonesia. Raja Grafindo Persada.