PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN NARAPIDANA LANJUT USIA DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA BOJONEGORO

Rafli Pahlevi Putra, Mitro Subroto, Imaduddin Hamzah
Program Studi Teknik Pemasyarakatan, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia
raflipahlevip@gmail.com mitro.subroto07@gmail.com
imaduddin.hamzah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of health service quality on the satisfaction of elderly inmates at Class IIA Bojonegoro Correctional Institution. The background of this study is the condition of overcrowding at Class IIA Bojonegoro Correctional Institution, where the ideal capacity of 133 people is exceeded by 473 inmates, including 35 elderly inmates aged 60 years and above. This study uses a quantitative approach with a causal associative type and survey method. The population in this study is all elderly inmates at Class IIA Bojonegoro Correctional Institution as of March 2026, totaling 35 people, using a saturated sampling technique. Data were collected using a questionnaire based on the SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) for variable X and Kotler's satisfaction indicators for variable Y. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, classical assumption tests (normality and linearity), and simple linear regression analysis using SPSS. The results showed that the quality of health services was in the Good category with an average score of 4.14, and the satisfaction level of elderly inmates was in the Satisfied category with an average score of 4.13. Simple linear regression analysis showed the regression equation $\hat{Y} = -1.419 + 0.316X$, with t-count value of 7.081 greater than t-table of 2.035 and significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination $R^2 = 0.603$ indicates that 60.3% of the variation in elderly inmate satisfaction is explained by health service quality. The conclusion is that health service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of elderly inmates at Class IIA Bojonegoro Correctional Institution.

Keywords: *health service quality, elderly inmates, satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bojonegoro. Latar belakang penelitian ini adalah kondisi overcrowding di Lapas Kelas IIA Bojonegoro di mana kapasitas ideal 133 orang melebihi batas dengan 473 narapidana, termasuk 35 narapidana lanjut usia berusia 60 tahun ke atas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal dan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh narapidana lanjut usia di Lapas Kelas IIA Bojonegoro per Maret 2026 sebanyak 35 orang dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL untuk variabel X dan indikator kepuasan Kotler untuk variabel Y. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan kesehatan berada pada kategori Baik dengan rata-rata 4,14 dan tingkat kepuasan narapidana lanjut usia berada pada kategori Puas dengan rata-rata 4,13. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $\hat{Y} = -1{,}419 + 0{,}316X$ dengan t hitung 7,081 > t tabel 2,035 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien determinasi $R^2 = 0{,}603$ menunjukkan 60,3% variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas layanan kesehatan. Kesimpulannya, kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia di Lapas Kelas IIA Bojonegoro.

Kata Kunci: kualitas layanan kesehatan, narapidana lanjut usia, kepuasan

A. Pendahuluan

Pemasyarakatan merupakan subsistem peradilan pidana yang menyelenggarakan penegakan hukum di bidang perlakuan terhadap tahanan, anak, serta warga binaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan. Dalam pelaksanaan fungsinya, lembaga pemasyarakatan berkewajiban memenuhi hak dasar setiap narapidana, termasuk hak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Pelayanan kesehatan menjadi aspek krusial mengingat narapidana, khususnya kelompok lanjut usia, merupakan kelompok yang rentan secara fisik dan membutuhkan perhatian medis yang lebih intensif.

Narapidana lanjut usia di Indonesia telah mencapai lebih dari 5.800 jiwa yang tersebar di berbagai lembaga pemasyarakatan (Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, 2026). Kelompok ini memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih kompleks karena proses penuaan menyebabkan penurunan fungsi organ tubuh sehingga rentan terhadap penyakit degeneratif yang membutuhkan penanganan berkelanjutan (Nelwitis et al., 2023). Kondisi ini diperparah oleh permasalahan overcrowding yang terjadi secara masif di berbagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pemasyarakatan di seluruh Indonesia.

Lapas Kelas IIA Bojonegoro menghadapi kondisi overcrowding yang signifikan, dengan kapasitas

ideal 133 orang namun dihuni oleh 473 warga binaan atau melebihi kapasitas sebesar 255,6 persen per Januari 2026. Di tengah kondisi tersebut, terdapat 35 narapidana lanjut usia yang membutuhkan layanan kesehatan khusus. Keterbatasan tenaga medis dan fasilitas kesehatan di poliklinik lapas yang harus melayani penghuni hampir tiga kali lipat kapasitas idealnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima narapidana lanjut usia.

Kepuasan narapidana terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan. Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan telah dibuktikan oleh berbagai penelitian, antara lain Setianingsih dan Susanti (2021), Lestari dkk. (2025), serta Septyaningrum dan Widiarini (2024), yang seluruhnya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima layanan.

Meskipun penelitian tentang pelayanan kesehatan di lapas sudah cukup banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus mengukur pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia menggunakan pendekatan kuantitatif masih sangat terbatas. Penelitian yang ada umumnya bersifat kualitatif atau normatif sehingga tidak menghasilkan data empiris yang terukur. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara empiris pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia di Lapas Kelas IIA Bojonegoro.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas layanan kesehatan (X) dan kepuasan narapidana lanjut usia (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung kepada responden dengan pendampingan peneliti, mengingat kondisi responden yang merupakan kelompok lanjut usia.

Populasi penelitian adalah seluruh narapidana lanjut usia berusia 60 tahun ke atas di Lapas Kelas IIA Bojonegoro per Maret 2026, berjumlah 35 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling) karena seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Instrumen penelitian terdiri dari 26 item pernyataan, yaitu 20 item untuk variabel kualitas layanan kesehatan (X) yang menggunakan

pendekatan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta 6 item untuk variabel kepuasan narapidana lanjut usia (Y) yang mengadaptasi indikator kepuasan dari Kotler (2016), yaitu kesesuaian harapan, perasaan puas, dan penilaian positif. Seluruh item diukur menggunakan skala Likert 1–5.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi: (1) uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan r tabel = 0,334 (df = 33, α = 5%); (2) uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimal 0,60; (3) analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi setiap variabel; (4) uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas Shapiro-Wilk dan uji linearitas Test for Linearity; serta (5) analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis penelitian. Seluruh analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item	r Hitung	r Tabel	Ket.
X1	0,590	0,334	Valid
X2	0,781		Valid
X3	0,630		Valid
X4	0,624		Valid
X5	0,775		Valid
X6	0,771		Valid
X7	0,687		Valid
X8	0,859		Valid
X9	0,722		Valid
X10	0,794		Valid
X11	0,534		Valid
X12	0,752		Valid
X13	0,489		Valid
X14	0,497		Valid
X15	0,488		Valid
X16	0,589		Valid
X17	0,680		Valid
X18	0,497		Valid
X19	0,511		Valid
X20	0,582		Valid

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh 20 item pernyataan variabel kualitas layanan kesehatan (X) dinyatakan valid dengan nilai r hitung yang seluruhnya melebihi r tabel = 0,334. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item X8 (dimensi reliability) sebesar 0,859 dan terendah pada X15 (dimensi assurance) sebesar 0,488.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	r Hitung	r Tabel	Ket.
Y1	0,741	0,334	Valid
Y2	0,886		Valid
Y3	0,874		Valid
Y4	0,829		Valid
Y5	0,894		Valid
Y6	0,817		Valid

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh 6 item pernyataan variabel kepuasan narapidana lanjut usia (Y) dinyatakan valid dengan nilai r hitung tertinggi pada Y5 sebesar 0,894 dan terendah pada Y1 sebesar 0,741.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Min.	Ket.
Kualitas Layanan (X)	0,927	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,917	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, nilai *Cronbach's Alpha* variabel X sebesar 0,927 dan variabel Y sebesar 0,917, keduanya

jauh melampaui batas minimal 0,60 sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	SD
Kualitas Layanan (X)	35	65	100	82,80	9,640
Kepuasan (Y)	35	15	30	24,77	3,926

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 4, nilai rata-rata per item variabel kualitas layanan kesehatan (X) diperoleh dari 82,80 ÷ 20 = 4,14 yang berada pada rentang 3,41–4,20 sehingga termasuk kategori Baik. Nilai rata-rata per item variabel kepuasan (Y) diperoleh dari 24,77 ÷ 6 = 4,13 yang juga berada pada rentang 3,41–4,20 sehingga termasuk kategori Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum narapidana lanjut usia di Lapas Kelas IIA Bojonegoro menilai kualitas layanan kesehatan sudah baik dan merasa puas terhadap layanan yang diterima.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Shapiro-Wilk

Variabel	Shapiro-Wilk	Sig.
Kualitas Layanan (X)	0,966	0,343
Kepuasan (Y)	0,966	0,336

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 5, nilai signifikansi Shapiro-Wilk variabel X sebesar 0,343 dan variabel Y sebesar 0,336, keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga data kedua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada baris Linearity sebesar 0,000 < 0,05 dan Deviation from Linearity sebesar 0,423 > 0,05, sehingga hubungan antara variabel X dan Y dinyatakan linear. Dengan terpenuhinya kedua asumsi klasik ini, analisis regresi linear sederhana dapat dilanjutkan.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-1,419	3,723		-0,381	0,706
Kualitas Layanan (X)	0,316	0,045	0,777	7,081	0,000

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh persamaan regresi **$\hat{Y}$ = -1,419 + 0,316X**. Nilai koefisien regresi 0,316 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 poin kualitas layanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan narapidana lanjut usia sebesar 0,316 poin. Nilai t hitung sebesar 7,081 lebih besar dari t tabel 2,035 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga **Ha diterima**. Koefisien determinasi R^2 = 0,603 menunjukkan bahwa 60,3% variasi kepuasan narapidana lanjut usia dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan kesehatan, sedangkan 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan di Lapas Kelas IIA Bojonegoro berada pada kategori Baik (rata-rata 4,14). Temuan ini sejalan dengan penelitian

Manulang dkk. (2024) yang menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Lapas Kelas IIA Jambi tergolong cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, meskipun masih ditemui kendala pada fasilitas dan tenaga medis. Dimensi reliability terbukti memiliki korelasi tertinggi (r = 0,859 pada X8), mengindikasikan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan petugas kesehatan merupakan aspek yang paling dirasakan dampaknya oleh narapidana lanjut usia. Temuan ini relevan dengan Setianingsih dan Susanti (2021) yang menemukan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan empathy paling berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan kesehatan.

Tingkat kepuasan narapidana lanjut usia berada pada kategori Puas (rata-rata 4,13), konsisten dengan temuan Sakti dkk. (2025) yang menemukan 83,5% pasien lansia merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator yang diadaptasi dari Kotler (2016), yaitu kesesuaian harapan, perasaan puas, dan penilaian positif. Adaptasi dilakukan karena dua indikator asli Kotler — minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan — tidak relevan dalam konteks narapidana yang keberadaannya di lapas ditentukan oleh putusan hukum.

Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia terbukti positif dan signifikan dengan R^2 = 60,3%. Meskipun nilai ini lebih rendah dari penelitian Setianingsih dan Susanti (2021) yang mencapai 82%, perbedaan ini dapat dipahami mengingat perbedaan konteks — penelitian tersebut dilakukan di rumah sakit umum dengan pasien yang memiliki kebebasan memilih layanan, sementara penelitian ini dilakukan di lapas dengan keterbatasan pilihan akibat status hukum responden. Konsistensi temuan dengan penelitian Lestari dkk. (2025) dan Septyaningrum dan Widiarini (2024) memperkuat kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan secara universal merupakan prediktor kuat kepuasan pengguna layanan, termasuk di lingkungan pemasyarakatan.

Sisa 39,7% variasi kepuasan yang tidak dijelaskan oleh variabel kualitas layanan kesehatan kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti kondisi psikologis narapidana, dukungan keluarga, lama masa pidana, atau kondisi umum lingkungan lapas. Temuan ini memberikan implikasi penting bahwa peningkatan kualitas layanan — dari sisi tangible, reliability, responsiveness, assurance, maupun empathy — merupakan langkah strategis yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kesejahteraan narapidana lanjut usia, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik tiga kesimpulan. Pertama, kualitas

layanan kesehatan di Lapas Kelas IIA Bojonegoro berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata per item sebesar 4,14. Kedua, tingkat kepuasan narapidana lanjut usia berada pada kategori Puas dengan nilai rata-rata per item sebesar 4,13. Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan narapidana lanjut usia di Lapas Kelas IIA Bojonegoro, dibuktikan dengan t hitung (7,081) > t tabel (2,035), signifikansi 0,000 < 0,05, persamaan regresi $\hat{Y}$ = -1,419 + 0,316X, dan koefisien determinasi R^2 = 0,603 atau 60,3%. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan regresi linear berganda dengan menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan narapidana lanjut usia, serta memperluas lokus penelitian ke beberapa lapas dengan karakteristik berbeda untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., Ms, N. H. A., Gc, B., & Sukmana, D. J. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

Arianto, K. K. P. M., Wismayanti, K. W. D., & Winaya, I. K. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Hak Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Gianyar. IJESPG, 2(1), 119–131.

Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. (2026). Imigrasi dan Pemasyarakatan Dalam Angka April 2026. Kemenimipas.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (Edisi 15). Pearson Education.

Lestari, R., Gunade, D. T., & Salim, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Sungai Malang. Jurnal Pelayanan Publik, 2(1), 190–201.

Manulang, A. S., Fatriani, R. M., & Putra, D. S. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Jambi. Journal of Law, Administration, and Social Science, 6(1), 1217–1228.

Natsir, L., Pandji Santoso, & Tati Sarihati. (2025). Penerapan Prinsip-Prinsip Servqual Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemerintahan. Aspirasi, 16(1), 40–51.

Nelwitis, N., Afrizal, R., & Noor, M. R. (2023). Pemenuhan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Yang Layak Bagi Narapidana Lanjut Usia di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Pagaruyuang Law Journal, 6(2), 137–148.

Novryan, M. C., & Subroto, M. (2023). Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Narapidana Lanjut Usia di Lembaga Pemasyarakatan. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains, 12(2).

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64, 12–40.

Sakti, I. P., Handini, F. S., & Sulartri, A. S. (2025). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, 21(2), 91–104.

Septyaningrum, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan, 5(2), 301–306.

8 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". Jurnal Menara Medika, 4(1), 22–27.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2). Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 199