



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN KETERAMPILAN SOSIAL WARGA BINAAN DI UPT REHABILITASI SOSIAL BINA KARYA DESA WARUNGDOWNO KECAMATAN POHJENTREK KOTA PASURUAN

Aditya Eka Permana^{1*}, Eni Erwantiningsih², Hari Wahyuni³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: 2adit5eka@gmail.com ¹, ernierwanti232@gmail.com ²

Abstract

Social rehabilitation is a systematic effort to restore and develop the abilities of individuals experiencing social dysfunction, including in terms of social skills, so they can reintegrate effectively into society. This study aims to determine the relationship between service quality and the improvement of social skills of inmates at the Bina Karya Social Rehabilitation Unit (UPT), Warungdowo Village, Pohjentrek District, Pasuruan City. Service quality is measured through five indicators: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Meanwhile, inmates' social skills are measured based on indicators: assertive communication, conflict resolution, empathy, and adaptive behavior in groups. The research method used is quantitative with a descriptive correlational approach. The sampling technique used purposive sampling with a total of 46 inmates as respondents. Determining the sample through special considerations, namely: Recommendations from the UPT, Health Workers, and Criteria Based on Independence in Activities. The results of the study showed a correlation coefficient (R) of 0.633 with a significance level of 0.000 (<0.05), indicating a strong and significant positive relationship between service quality and inmates' social skills. Therefore, the higher the quality of service provided, the higher the inmates' social skills.

Keywords: Service Quality, Social Skills, Inmates, Social Rehabilitation

Abstrak

Rehabilitasi sosial merupakan upaya sistematis untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu yang mengalami disfungsi sosial, termasuk dalam hal keterampilan sosial, agar dapat berintegrasi kembali secara efektif di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya, Desa Warungdowo, Kecamatan Pohjentrek, Kota Pasuruan. Kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara keterampilan sosial warga binaan diukur berdasarkan indikator: komunikasi asertif, resolusi konflik, empati, dan perilaku adaptif dalam kelompok. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 46 orang warga binaan. Menetapkan sampel melalui pertimbangan khusus yaitu: Rekomendasi dari Pihak UPT, Tenaga Kesehatan, dan Kriteria Berdasarkan Kemandirian dalam Beraktivitas. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,633 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dan keterampilan sosial warga binaan. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula keterampilan sosial yang dimiliki warga binaan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keterampilan Sosial, Warga Binaan, Rehabilitasi Sosial

PENDAHULUAN

Rehabilitasi sosial merupakan upaya sistematis untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu yang mengalami disfungsi sosial, termasuk dalam hal keterampilan sosial, agar dapat berintegrasi kembali secara efektif di masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, rehabilitasi sosial tidak hanya bertujuan memulihkan fungsi fisik dan mental, tetapi juga meningkatkan keterampilan sosial warga binaan sebagai fondasi untuk

membangun hubungan interpersonal yang sehat. Keterampilan sosial, seperti komunikasi asertif, empati, dan kemampuan resolusi konflik Gresham & Elliott (2014), menjadi kunci keberhasilan reintegrasi sosial, terutama bagi warga binaan yang kerap mengalami stigmatisasi dan kesulitan beradaptasi setelah keluar dari lembaga rehabilitasi. Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga rehabilitasi. Lupiyoadi (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal meliputi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan empati berperan krusial dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan keterampilan sosial.

Menurut Gresham & Elliott (2014) peningkatan keterampilan sosial Proses sistematis dalam mengembangkan kemampuan berinteraksi secara adaptif melalui pelatihan perilaku sosial, seperti komunikasi asertif, resolusi konflik, dan empati, yang diukur melalui perubahan perilaku observabel. Studi penelitian oleh Rizal LK dan Siti Padilatul Aliah (2023) mengevaluasi program pelatihan keterampilan menjahit bagi warga binaan di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya. Hasilnya menunjukkan bahwa pelatihan ini efektif dalam meningkatkan kemandirian warga binaan melalui keterampilan yang diperoleh.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Studi penelitian Akbar & Parvez (2019) *Journal of Public Administration and Development*, 15(3), 123-135. dalam konteks layanan publik di negara berkembang menunjukkan bahwa 65% kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan responsivitas penyedia layanan.

Dalam operasionalnya, RSBK membagi jenis pelayanan menjadi tiga aspek utama. Pertama, pelayanan ketatausahaan terkait administrasi yang dikelola oleh bidang Tata Usaha. Kedua, Seksi Pelayanan sosial yang fokus pada pemenuhan kebutuhan pokok warga binaan. Ketiga, bidang seksi rehabilitasi sosial bertanggung jawab membuat program bimbingan untuk warga binaan. Program bimbingan untuk warga binaan ini mencakup bimbingan fisik, sosial, spiritual, dan keterampilan yang diselenggarakan oleh Seksi Rehabilitasi Sosial. Pembagian tugas yang jelas ini bertujuan agar setiap aspek kebutuhan warga binaan dapat terpenuhi secara menyeluruh. Evaluasi ini meninjau pelaksanaan program bimbingan sebagai contoh, jenis keterampilan yang ditawarkan telah berkembang dari tiga jenis (keterampilan salon, menjahit, pengolahan pangan/memasak). Sekarang menjadi lima jenis dengan penambahan keterampilan pijat dan pertanian. Harapan pengembangan ke depan di RSBK adalah tercapainya perubahan perilaku positif di antara warga binaan, terutama dengan meningkatnya partisipasi warga binaan dalam program keterampilan produktif. Program-program keterampilan produktif seperti menanam sayur, berjualan tempe, berjualan jamur, serta pengelolaan peternakan (misalnya produksi telur entok dan telur bebek) diharapkan dapat meningkatkan kemandirian ekonomi warga binaan. Sejauh ini, sudah terdapat 16-19 warga binaan yang memiliki buku tabungan pribadi, diharapkan ketika keluar dari RSBK buku tabungan pribadi dapat digunakan sebagai modal usaha

mereka sendiri. Namun, masih banyak warga binaan yang belum memiliki kesiapan finansial setelah keluar dari RSBK. Perlu ada strategi lebih lanjut untuk mendorong seluruh warga binaan agar bisa mengikuti program kemandirian ekonomi dan memastikan mereka memiliki bekal cukup untuk kehidupan setelah rehabilitasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya?

Adapun Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Sebagai Berikut: Menguji hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya.

TINJAUAN PUSTAKA

Keterampilan Sosial Warga Binaan

Keterampilan sosial berarti meningkatkan kemampuan seseorang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain secara efektif dan positif. Ini meliputi kemampuan untuk berempati, kerja sama, menyelesaikan konflik, dan membangun hubungan yang baik. Keterampilan sosial menurut Gresham dan Elliott (2014) adalah serangkaian perilaku interpersonal yang dapat dipelajari dan dikembangkan, yang memungkinkan individu untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain dalam berbagai situasi sosial. Mereka mendefinisikan keterampilan sosial sebagai perilaku yang:

1. Dapat diterima secara sosial,
2. Membantu seseorang dalam mencapai tujuan sosial,
3. Memperoleh dukungan sosial dari orang lain,
4. Meningkatkan kemampuan individu untuk menyesuaikan diri di dalam masyarakat.

Indikator Pengukuran Menurut Gresham & Elliott (2014)

1. Komunikasi Asertif

Indikator Perilaku Observabel:

- a. Kemampuan menolak permintaan secara sopan (misal: "Saya tidak bisa membantu sekarang, tetapi lain waktu bisa").
- b. Pengurangan penggunaan bahasa kasar dalam interaksi (dicatat melalui observasi petugas).

2. Resolusi Konflik

Indikator Perilaku Observabel:

- a. Jumlah insiden konflik yang diselesaikan melalui dialog dalam periode tertentu.
- b. Penggunaan teknik mediasi sederhana.
- c. Kemampuan mengidentifikasi solusi win-win dalam role-playing simulasi konflik.

3. Empati

Indikator Perilaku Observabel:

- a. Respons verbal/non-verbal yang menunjukkan pemahaman atas perasaan orang lain (contoh: mengangguk, mengulangi pernyataan lawan bicara).
 - b. Frekuensi tindakan prososial (misal: menawarkan bantuan tanpa diminta).
4. Perilaku Adaptif dalam Kelompok

Indikator Perilaku Observabel:

- a. Partisipasi aktif dalam diskusi kelompok (jumlah kontribusi ide per sesi).
- b. Kemampuan menunggu giliran berbicara (mengurangi interupsi).
- c. Ketersediaan berbagi sumber daya (contoh: alat kerja, makanan).

Kualitas Pelayanan

Faktor penentu kepuasan penerima layanan yang signifikan adalah kualitas layanan. Dalam bukunya *Manajemen Pelayanan: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Tjiptono (2019) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu upaya untuk memenuhi atau bahkan melampaui tuntutan dan harapan klien atas jasa yang diberikan. Penentu utama kebahagiaan pengguna jasa dalam konteks ini, khususnya di bidang sosial, adalah kualitas layanan. Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan. Lupiyoadi (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang. Menurut Tjiptono (2019) mengadaptasi indikator kualitas pelayanan berdasarkan konsep SERVQUAL dan menambahkan konteks lokal di Indonesia. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kemampuan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pengguna dengan cepat.
3. Jaminan (*Assurance*): Kemampuan memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi dalam pelayanan.
4. Empati (*Empathy*): Kemampuan memahami kebutuhan spesifik dan memberikan perhatian personal kepada pengguna layanan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*): Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, dan staf yang mendukung proses pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya, Pasuruan.

Penelitian ini dilakukan di kantor UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya Jalan Raya Warungdowo No. 149 Desa Warungdowo Kecamatan Pohjentrek Kota Pasuruan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya Pasuruan yang mengikuti program pembinaan dan pelatihan keterampilan sosial. Objek penelitian adalah hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan peningkatan keterampilan sosial warga binaan, seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, dan beradaptasi secara sosial.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2019) Sumber data adalah tempat atau pihak yang memberikan informasi kepada peneliti, yang dapat berasal dari manusia, peristiwa, dokumen, atau benda lain yang relevan. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau subjek penelitian, yaitu warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya. Data primer diperoleh melalui berikut:

- a. Survei atau kuisioner yang diberikan kepada warga binaan untuk menilai kualitas pelayanan yang mereka terima serta peningkatan keterampilan sosial mereka.
- b. Wawancara dengan pengelola UPT, petugas layanan sosial, atau tenaga pendamping untuk mendapatkan perspektif mereka terkait layanan.
- c. Observasi langsung terhadap kondisi interaksi pelayanan dan keterampilan sosial warga binaan di UPT.

2. Data sekunder

Data sekunder, yaitu Data yang diperoleh dari sumber lain seperti dokumen, laporan, dan kebijakan terkait dengan pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial di UPT tersebut.

- a. Dokumen resmi dari UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya, seperti laporan tahunan, peraturan, dan kebijakan yang berkaitan dengan layanan rehabilitasi sosial.
- b. Data statistik dari dinas sosial atau instansi terkait mengenai jumlah warga binaan dan program yang dijalankan.

Teknik Pengumpulan Data

Pelanggan data merupakan tahap paling krusial dalam penelitian, mengingat tujuannya adalah memperoleh data. Tanpa pemahaman terhadap teknik pengumpulan data, peneliti mungkin tidak dapat menghasilkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Ada berbagai teknik pengumpulan data:

1. Kuesioner

Digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dari warga binaan mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan keterampilan sosial. Instrumen disusun berdasarkan indikator dari teori yang relevan, dengan menggunakan skala Likert.

2. Observasi

Dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku sosial warga binaan selama mengikuti kegiatan pembinaan, seperti cara mereka berinteraksi, bekerja sama, dan menyelesaikan tugas kelompok.

3. Wawancara

Bertujuan memperdalam pemahaman mengenai pengalaman warga binaan selama berada di UPT, khususnya terkait pelayanan yang diterima dan perubahan dalam kemampuan sosial mereka.

4. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, jadwal pembinaan, catatan kehadiran, serta arsip administrasi lainnya yang relevan dengan proses pelayanan dan pelatihan keterampilan di UPT.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi:

- Warga binaan yang telah mengikuti program pembinaan di UPT minimal selama 6 bulan,
- Memiliki kondisi psikologis yang stabil,
- Dapat berkomunikasi dengan baik dan aktif mengikuti kegiatan pembinaan sosial.

Dari total populasi sebanyak 90 orang, diperoleh jumlah sampel sebanyak 46 orang yang memenuhi kriteria tersebut.

Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2020:206) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kuantitatif menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji apakah instrumen penelitian (kuesioner) layak digunakan, dilakukan uji validitas dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation*, dan uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

2. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap masing-masing indikator variabel, baik kualitas pelayanan maupun keterampilan sosial, dalam bentuk skor rata-rata.

3. Uji Korelasi Pearson Product Moment

Untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan keterampilan sosial, digunakan uji korelasi Pearson. Hasil analisis ini menunjukkan arah hubungan, kekuatan hubungan, dan signifikansi antar variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian:

1. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT berada pada kategori sangat setuju, dengan dimensi keandalan petugas memberikan layanan sesuai prosedur dan petugas menyelesaikan kebutuhan saya dengan baik sebagai aspek yang paling menonjol. Sementara itu, keterampilan sosial warga binaan juga berada pada kategori sangat setuju, terutama dimensi komunikasi asertif saya dapat menyampaikan pendapat dengan baik dan saya mampu mengemukakan ketidaksetujuan secara sopan.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh item dianggap valid jika nilai r hitung $> r$ tabel, dengan $n = 46$ dan $\alpha = 0,05$ maka r tabel = 0,291. Hasil uji reabilitas nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,962 $>$ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi. Maka seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,955 juga lebih besar dari 0,60, yang berarti bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Keterampilan Sosial (Y) juga memiliki reliabilitas tinggi dan dapat digunakan secara konsisten untuk mengukur variabel yang dimaksud.

3. Hasil Uji Korelasi

Berdasarkan uji korelasi Pearson, diperoleh nilai $r = 0,633$ dengan $\text{sig.} = 0,000$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan keterampilan sosial warga binaan. Semakin baik pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kemampuan warga binaan dalam berinteraksi sosial.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Keterampilan Sosial Warga Binaan

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam membentuk keterampilan sosial warga binaan. Pelayanan yang diberikan dengan empati, kejelasan informasi, dan responsif terhadap kebutuhan warga binaan terbukti mendorong mereka untuk lebih aktif, percaya diri, dan mampu menjalin hubungan sosial yang sehat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian Rizal dan Aliah (2023) yang menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan secara signifikan meningkatkan kemandirian warga binaan melalui pendekatan pelayanan yang efektif. Penelitian Handito dan Subkhan (2023) juga mendukung temuan ini, di mana kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga binaan di lembaga rehabilitasi sosial. Selain itu, penelitian oleh Prasetyo dan Putri (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan dan pengembangan diri warga binaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan hanya memengaruhi kenyamanan warga binaan selama di UPT, tetapi juga berdampak langsung pada kemampuan sosial mereka dalam berinteraksi, bekerja sama, dan beradaptasi kembali di masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,633 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima warga binaan, maka semakin tinggi pula keterampilan sosial yang mereka miliki. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti keandalan ditunjukkan petugas memberikan layanan sesuai prosedur sehingga dapat dinyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., & Parvez, M. (2019). Public service quality in developing countries: A case study. *Journal of Public Administration and Development*, 15(3), 123–135.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gresham, F. M., & Elliott, S. N. (2014). *Social Skills Improvement System (SSIS)*. Minneapolis: Pearson Assessments.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizal, L. K., & Aliah, S. P. (2023). Evaluasi Pelatihan Keterampilan Menjahit pada Warga Binaan di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sosial*, 8(2), 45–52.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Jasa (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.