

## **Pengaruh kualitas pelayanan bimbingan online terhadap kepuasan bimbingan asimilasi covid-19 di balai pemasyarakatan pekanbaru**

**Naek Difen Sitorus**

Politeknik Ilmu Pemasyarakatan, Depok  
Email: naekdifensitorus@gmail.com

### **Abstrak**

Sejak diumumkan pada bulan desember 2019, Corona virus (Covid-19) mempengaruhi mekanisme pelayanan bimbingan terhadap warga binaan pemasyarakatan yang sedang melakukan program asimilasi dan reintegrasi sosial. Perubahan tersebut berdampak pada sistem pembimbingan secara langsung atau konvensional menjadi Bimbingan secara online atau virtual dengan menggunakan media komunikasi. Klien asimilasi covid-19 diwajibkan melaporkan diri dan melaksanakan bimbingan secara online kepada Balai Pemasyarakatan Pekanbaru melalui pembimbing kemasyarakatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan bimbingan online terhadap kepuasan bimbingan asimilasi covid-19. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik yang digunakan adalah probability sampling yaitu simple random sampling menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan bimbingan online secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan bimbingan asimilasi covid-19. Kesimpulan hasil pengujian diperoleh empat variabel independent berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan bimbingan asimilasi covid-19 sebagai variabel dependen kecuali variabel Tangible atau fasilitas fisik yang secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan klien dalam bimbingan online asimilasi covid-19.

**Kata Kunci:** Bimbingan asimilasi covid-19; bimbingan online

### ***Effect of online guidance service quality on covid-19 assimilation guidance satisfaction at pekanbaru penitentiary***

#### ***Abstract***

*Since it was announced in December 2019, the Corona virus (Covid-19) has influenced the mechanism of guidance services for prisoners who are conducting social assimilation and reintegration programs. These changes have an impact on the guidance system directly or conventionally become online or virtual guidance using communication media. Covid-19 assimilation clients are required to report themselves and carry out online guidance to Pekanbaru Penitentiary through community counselors. The purpose of this study was to determine and measure the quality of online guidance services to the satisfaction of co-assimilation guidance 19. The method used is quantitative with the technique used is probability sampling, that is simple random sampling using multiple linear regression analysis to measure the effect of partial and significant quality of online guidance services on satisfaction of co-19 assimilation guidance. the conclusion of the test results obtained by four independent variables partially and significantly influence the satisfaction variable covid-19 guidance assimilation as the dependent variable except Tangible variables or physical facilities that overall affect client satisfaction in covid-19 assimilation online guidance.*

**Keywords:** Covid-19 assimilation guidance; online guidance

---

---

## PENDAHULUAN

Sejak diumumkan pada bulan Desember 2019, Kasus Pneumonia yang belum diidentifikasi muncul pertama kali kota Wuhan Cina. Penyakit tersebut teridentifikasi pada 3 Januari sebagai novel dari RNA coronavirus (Covid-19) yang telah menyebar dengan cepat secara global ke berbagai negara mulai dari Cina, Singapura, Malaysia hingga sampai ke Indonesia. Kasus pertama dari Covid-19 yang dapat diidentifikasi oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terjadi di Depok dengan jumlah korban sebanyak dua orang. Penyakit tersebut terus menyebar ke seluruh penjuru negeri hingga pada tanggal 27 April 2020 jumlah kasus covid-19 yang telah dilaporkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mencapai 9.096 kasus dengan tingkat kematian hingga 9,8%.

Tingginya tingkat penyebaran virus tersebut menyebabkan pemerintah mengeluarkan aturan yaitu PP Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka melakukan Penanganan Covid-19 pada pasal 4 ayat (1) berisi tentang pembatasan sosial berskala besar meliputi libur sekolah dan tempat kerja dan pembatasan kegiatan keagamaan serta pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. Peraturan tersebut mengakibatkan terjadinya perubahan pada perilaku masyarakat, swasta dan pemerintah. Kebijakan tersebut juga berpengaruh terhadap pelayanan publik termasuk dalam pelayanan bimbingan yang dilakukan oleh petugas pembimbing kemasyarakatan di balai kemasyarakatan terhadap narapidana yang menerima asimilasi. Dalam rangka mencegah terjadinya penyebaran virus corona Covid-19 pada tanggal 30 Maret 2020, Kementerian Hukum dan HAM mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor M.HH-19.PK.01.04.04 tahun 2020 tentang pengeluaran serta pembebasan narapidana dan anak melalui asimilasi dan integrasi sosial untuk mencegah serta menanggulangi penyebaran virus corona (covid-19) dalam (Saeno, 2020). Melalui keputusan tersebut narapidana dewasa dan anak kemasyarakatan dikeluarkan dari lingkungan Lembaga kemasyarakatan dan Lembaga kemasyarakatan khusus anak melalui mekanisme asimilasi dan integrasi sosial.

Pengeluaran narapidana tersebut dilakukan karena keadaan Lembaga kemasyarakatan di Indonesia mengalami overcrowded atau kelebihan kapasitas hunian yang berarti warga binaan kemasyarakatan rentan akan penyebaran dan penularan virus corona (covid-19) sehingga narapidana dikeluarkan dan dikembalikan ke tempat tinggal mereka masing-masing yang diawasi oleh Balai kemasyarakatan (Kurnianingrum, 2020). Narapidana penerima asimilasi tersebut mempunyai kewajiban untuk melaporkan diri kepada Balai kemasyarakatan agar memperoleh bimbingan dan pembinaan integrasi sosial namun dikarenakan adanya penerapan pembatasan sosial berskala besar narapidana diberikan kebijakan untuk melakukan laporan dan bimbingan secara online melalui media komunikasi kepada pembimbing kemasyarakatan di balai kemasyarakatan.

### Kajian pustaka

Pelayanan, (Kotler & Armstrong, 2018) "Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh pihak tertentu kepada klien yang dapat berwujud dan tidak berwujud"

Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) yaitu merupakan persepsi konsumen atas harapan dan pelayanan yang diterima dan kualitasnya ditentukan oleh dimensi-dimensi layanan yang diberikan.

Dimensi kualitas pelayanan, (Tjiptono & Chandra, 2016) menerangkan bahwa riset selanjutnya Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1988) menemukan adanya overlapping di antara beberapa dimensi di atas. Sehingga disederhanakan menjadi lima dimensi yaitu:

Tangibles (bukti langsung) yaitu merupakan bentuk fasilitas fisik yang nyata dan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh klien atau pelanggan seperti fasilitas layanan serta penampilan karyawan atau petugas;

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan;

Responsiveness (daya tanggap) yaitu merupakan sikap dan kemampuan karyawan yang memiliki kesediaan dalam membantu dan merespon keinginan pelanggan yang dapat berupa barang, informasi dan jasa;

Assurance (jaminan) yaitu merupakan sikap dan perilaku yang dimiliki karyawan atau pekerja yang dapat memberikan rasa percaya dan rasa aman. Dengan cara memberikan pelayanan dengan sopan dan memiliki pengetahuan serta wawasan dalam menjawab permasalahan pelanggan; dan

Empathy (empati) yaitu merupakan bentuk rasa empati atau memahami permasalahan yang dimiliki pelanggan atau klien dengan cara memberikan perhatian kepada klien atau pelanggan serta waktu operasional pelayanan yang fleksibel.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kepada narapidana dewasa dan narapidana anak di Pekanbaru yang menerima asimilasi dan integrasi sosial pada tahun 2020 berdasarkan pada keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No M.HH-19.PK/01.04.04 tahun 2020 tentang pengeluaran serta pembebasan narapidana dan anak melalui asimilasi dan integrasi sosial untuk mencegah dan menanggulangi penyebaran virus corona covid-19 (Vitalio & Turnip, 2020). Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 sampai dengan selesai

### **Metode analisis**

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Tujuan analisis regresi berganda adalah mengetahui pengaruh dari dua variabel bebas (Independen) atau lebih terhadap variabel terikat (Dependen). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) terhadap variabel kepuasan klien (Y).

### **Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Warga binaan Pemasyarakatan penerima asimilasi pencegahan dan penanganan virus corona (Covid-19) pada tahun 2020. Jumlah keseluruhan penerima asimilasi covid-19 di Pekanbaru pada saat dilakukannya penelitian ini yaitu berjumlah 557 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling yaitu simple random sampling yang berarti setiap anggota populasi (Penerima asimilasi Covid-19) mempunyai kesempatan yang sama menjadi sampel tanpa adanya kriteria ataupun strata yang ditentukan dalam populasi tersebut.

Jumlah sample yang digunakan ditentukan menggunakan rumus slovin seperti dibawah ini:

$n$

$$n = \frac{1}{1 + \frac{1}{Ne^2}}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e^2$  = Nilai error atau toleransi tingkat kesalahan pengambilan sampel.

Nilai  $e^2 = 0,12$  (10%)

Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 557 orang dan tingkat error atau toleransi kesalahan pengambilan sample yang digunakan adalah 10%. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak:

$$n = \frac{557}{1 + (557 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{557}{1 + (557 \times 0,12)}$$

$$n = \frac{557}{1 + (557 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{557}{1 + 5,57}$$

$$n = 84,779$$

Berdasarkan hasil diatas sampel yang digunakan sebanyak 84,779 maka sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 85 orang responden.

Data yang diperoleh akan di uji kualitas datanya menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan mengambil 85 responden yang bertujuan untuk memastikan indikator dalam variabel yang diteliti valid dan reliabel dengan ketentuan nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel maka indikator tersebut dinyatakan valid serta indikator dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6. Indikator dalam variabel yang di uji menggunakan SPSS IBM versi 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji normalitas one sample Kolmogorov smirnov tes  
One Sample Kolmogorov Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85.000
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.000
	Std. Deviation	0.626
Most Extreme Differences	Absolute	0.040
	Positive	0.038
	Negative	-0.040
Test Statistic		0.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
Test distribution is Normal.		
Calculated from data.		

Berdasarkan table uji normalitas menggunakan one sample Kolmogorov smirnof test terhadap semua variabel yang diteliti nilai residualnya dengan nilai Asymp. Sig 0,200 > dari 0,05 (Unstandardized Residual) yang berarti semua variabel yang di uji memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan dalam uji regresi linier berganda.

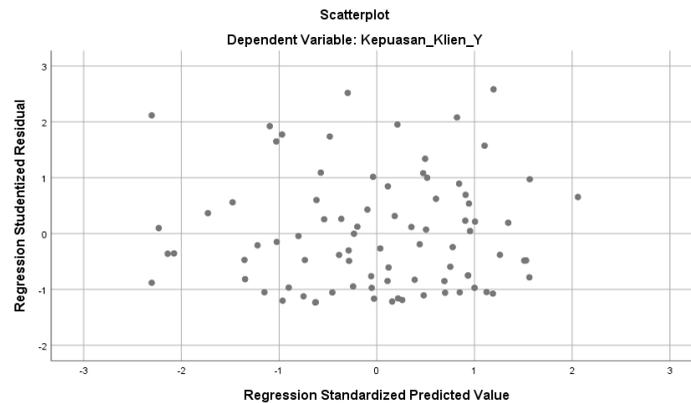
### Uji multikolinieritas

Tabel 2. Uji multikolinieritas

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.259	1.404		0.897	0.373		
Tangibles	0.105	0.061	0.095	1.720	0.089	0.891	1.123
Reliability	0.217	0.061	0.206	3.562	0.001	0.801	1.248
Responsiveness	0.303	0.066	0.244	4.567	0.000	0.941	1.063
Assurance	0.451	0.043	0.626	10.536	0.000	0.763	1.310
Empathy	0.151	0.056	0.143	2.714	0.008	0.963	1.039

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas di atas memperlihatkan semua variabel indikator memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai dari VIF dari masing-masing variabel  $\geq 10$  yang berarti tidak terdapat korelasi bebas pada semua variabel indikator (X) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel indikator independent (X) dalam model regresi yang diujikan tidak terjadi Multikolinieritas.

## Uji heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji heteroskedstisitas scatterplot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan media scatterplot terhadap semua variabel dapat dilihat posisi sebaran titik-titik berada di antara angka 0 pada sumbu Y yang menyebar secara acak dan tidak teratur yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan ideal dan layak digunakan untuk melakukan pengujian regresi linier berganda.

Analisis linier berganda

Tabel 3. Hasil uji analisis linier berganda

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.259	1.404		0.897	0.373
Tangibles	0.105	0.061	0.095	1.720	0.089
Reliability	0.217	0.061	0.206	3.562	0.001
Responsiveness	0.303	0.066	0.244	4.567	0.000
Assurance	0.451	0.043	0.626	10.536	0.000
Empathy	0.151	0.056	0.143	2.714	0.008

Rumus persamaan regresi linier berganda berdasarkan hasil uji kepada semua variabel:  
 $Y = 1,259 + 0,105(X_1) + 0,217(X_2) + 0,303(X_3) + 0,451(X_4) + 0,151(X_5)$

Keterangan :

Y= Variabel Kepuasan Klien

a= 1,259

b1=0,105(X1) Variabel Tangible

b2=0,217(X2) Variabel Reliability

b3=0,303(X3) Variabel Responsiveness

b4=0,451(X4) Variabel Assurance

b5=0,151(X5) Variabel Empathy

**Koefisien determinasi**

Tabel 4. Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887a	0.787	0.774	0.646

Berdasarkan Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2=0,787$  yang berarti variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh sebesar 78,7% terhadap variabel kepuasan klien dan sisanya sebesar 21,3% merupakan pengaruh dari variabel atau indikator lainnya yang tidak diteliti.

Tabel 5. Hasil uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.259	1.404		0.897	0.373
Tangibles	0.105	0.061	0.095	1.720	0.089
Reliability	0.217	0.061	0.206	3.562	0.001
Responsiveness	0.303	0.066	0.244	4.567	0.000
Assurance	0.451	0.043	0.626	10.536	0.000
Empathy	0.151	0.056	0.143	2.714	0.008

Berdasarkan table hasil uji t di atas maka dapat dilakukan pengujian hipotesis secara parsial melalui nilai t-hitung dan nilai koefisien yang diperoleh sebagai berikut:

Variabel Tangibles (X1) atau bukti fisik memiliki nilai t-hitung  $1,720 < t\text{-tabel } 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,089 > 0,05$  yang berarti variabel bukti fisik atau Tangibles (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel tangible (X1) maka H1 ditolak.

Variabel Reliability (X2) atau keandalan memiliki nilai t-hitung  $3,562 > t\text{-tabel } 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti variabel keandalan atau Reliability (X2) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan terhadap variabel reliability maka H2 diterima.

Variabel Responsiveness (X3) atau ketanggapan memiliki nilai t-hitung  $4,567 > t\text{-tabel } 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$  yang berarti variabel ketanggapan atau Responsiveness (X3) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Responsiveness maka H3 diterima.

Variabel Assurance (X4) atau kepastian memiliki nilai t-hitung  $10,536 > t\text{-tabel } 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti variabel kepastian atau Assurance (X4) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil dari uji t pada variabel Assurance maka H4 diterima.

Variabel Empathy (X5) atau empati memiliki nilai t-hitung  $2,714 > t\text{-tabel } 1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$  yang berarti variabel empati atau Empathy (X5) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Empathy maka H5 diterima.

Tabel 6. Hasil uji F

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.055	5	24.411	58.515	.000b
	Residual	32.957	79	0.417		
	Total	155.012	84			

Berdasarkan tabel hasil uji F diperoleh nilai F-hitung  $58,515 > F$ -tabel 2,33 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  yang berarti secara simultan semua variabel independent (X1,X2,X3,X4,X5) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel kepuasan klien (Y).

#### **Pengaruh variabel tangible (x1) terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19 di pekanbaru**

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel tangible (X1) atau bukti fisik terhadap variabel kepuasan klien (Y) asimilasi covid-19 dengan nilai t-hitung 1,720 lebih kecil dari t-tabel 1,990 dan nilai signifikansi 0,089 lebih besar dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,095 bernilai positif maka variabel tangibles (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan klien (Y) yang berarti H1 ditolak.

Fasilitas fisik yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan Pekanbaru melalui petugas pembimbing kemasyarakatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan bimbingan online klien asimilasi covid-19. Klien bimbingan online tidak memperdulikan kelancaran jaringan dan memperhatikan jenis dan tampilan aplikasi yang digunakan dalam melakukan bimbingan serta kelengkapan atribut yang digunakan oleh pembimbing kemasyarakatan. Sehingga dapat disimpulkan variabel bukti fisik yang berupa fasilitas yang diberikan tidak teralu berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan bimbingan online yang dirasakan oleh klien asimilasi covid-19.

#### **Pengaruh variabel reliability (x2) terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19 di pekanbaru**

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Reliability (X2) atau keandalan terhadap variabel kepuasan klien (Y) asimilasi covid-19 dengan nilai t-hitung 3,562 lebih besar dari t-tabel 1,990 dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,206 bernilai positif maka variabel Reliability (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan klien (Y) yang berarti H 2 diterima.

Keandalan yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan Pekanbaru melalui petugas pembimbing kemasyarakatan mempengaruhi kepuasan bimbingan online klien asimilasi covid-19. Keandalan dari pembimbing kemasyarakatan yang berupa memberikan bimbingan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan keandalan dalam menghubungi pembimbing serta keandalan dalam memberikan layanan yang sangat berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19.

#### **Pengaruh variabel responsiveness (x3) terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19 di pekanbaru**

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Responsiveness (X3) atau ketanggapan terhadap variabel kepuasan klien (Y) asimilasi covid-19 dengan nilai t-hitung 4,567 lebih besar dari t-tabel 1,990 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,244 bernilai positif maka variabel Responsiveness (X3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan klien (Y) yang berarti H3 diterima.

Ketanggapan dalam pelayanan yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan Pekanbaru melalui petugas pembimbing kemasyarakatan mempengaruhi kepuasan bimbingan online klien asimilasi covid-19. Ketanggapan dari pembimbing kemasyarakatan yang berupa memberikan solusi apabila terjadi permasalahan dalam melaksanakan asimilasi yang menghubungkan petugas dengan penerima asimilasi covid-19 dan pembimbing kemasyarakatan selalu bersedia dalam memberikan bimbingan dan tidak menunjukkan kesan sibuk saat melayani sehingga variabel ketanggapan dalam melayani klien sangat berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19.

#### **Pengaruh variabel assurance (x4) terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19 di pekanbaru**

Berdasarkan hasil dari uji t pada variabel Assurance (X4) atau jaminan kepastian terhadap variabel kepuasan klien (Y) asimilasi covid-19 dengan nilai t-hitung 10,536 lebih besar dari t-tabel 1,990 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,626 bernilai positif maka

---

---

variabel Assurance (X4) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan klien (Y) yang berarti H4 diterima.

Jaminan kepastian dalam pelayanan yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan Pekanbaru melalui petugas pembimbing kemasyarakatan mempengaruhi kepuasan bimbingan online klien asimilasi covid-19. Jaminan dan kepastian dari pembimbing kemasyarakatan yang berupa berperilaku sopan ketika melayani dan memiliki pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan bimbingan online yang juga bersikap profesional yang dapat diandalkan mengenai informasi pribadi milik klien bimbingan online sehingga jaminan dan kepastian dalam memberikan pelayanan bimbingan online sangat berpengaruh serta signifikan terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19.

#### **Pengaruh variabel responsiveness (x5) terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19 di pekanbaru**

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Empathy (X5) atau empati terhadap variabel kepuasan klien (Y) asimilasi covid-19 dengan nilai t-hitung 2,714 lebih besar dari t-tabel 1,990 dan nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,143 bernilai positif maka variabel Empathy (X5) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan klien (Y) yang berarti H5 diterima.

Empati dalam pelayanan yang diberikan oleh Balai Pemasarakatan Pekanbaru melalui petugas pembimbing kemasyarakatan mempengaruhi kepuasan bimbingan online klien asimilasi covid-19. Empati dari pembimbing kemasyarakatan yang berupa mengucapkan salam dan terima kasih sebelum dan sesudah mengikuti bimbingan online serta peduli dan peka terhadap keinginan klien asimilasi sehingga Variabel Empati dalam memberikan pelayanan bimbingan online berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19.

#### **Pengaruh variabel kualitas pelayanan bimbingan online terhadap kepuasan bimbingan asimilasi covid-19 di balai pemsarakatan pekanbaru**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat pengaruh dari variabel independent (X) yaitu tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) terhadap variabel kepuasan klien (Y) pada Bimbingan online di Balai Pemasarakatan Pekanbaru karena dari hasil penelitian diperoleh nilai statistik F-hitung sebesar 58,515 dan nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 (5%) serta berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R square atau R<sup>2</sup> sebesar 0,787 sehingga terdapat pengaruh sebesar 78,% yang signifikan dari kualitas pelayanan bimbingan online terhadap kepuasan klien asimilasi covid-19.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan bimbingan online terhadap kepuasan bimbingan asimilasi covid-19 maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tangible tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien bimbingan asimilasi covid-19 dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung 1,720 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,089 > 0,05$  (5%) yang berarti variabel bukti fasilitas fisik atau Tangibles (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel tangible (X1) maka H1 ditolak

Reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien bimbingan asimilasi covid-19 dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung 3,562 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  (5%) yang berarti variabel keandalan atau Reliability (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan klien (Y).

Responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien bimbingan asimilasi covid-19 dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung 4,567 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$  (5%) yang berarti variabel ketanggapan atau Responsiveness (X3) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Responsiveness maka H3 diterima.

Assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien bimbingan asimilasi covid-19 dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung 10,536 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  (5%) yang berarti variabel kepastian atau Assurance (X4) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil dari uji t pada variabel Assurance maka H4 diterima.

---

Empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien bimbingan asimilasi covid-19 dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh t-hitung 2,714 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$  (5%) yang berarti variabel empati atau Empathy (X5) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel Empathy maka H5 diterima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atika, R., Harahap, N., Budaya, P., Dan, K., Kerja, M., Komitmen, T., Karyawan, K., Pt, P., Dinamika, A., Finance, M., Medan, T. C., & Mobil, D. (2010). Rizna Atika Naima Harahap : Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Kerja Karyawan Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance, Tbk Cabang Medan 2 Divisi Mobil, 2010.
- Iv, B. A. B., & Penelitian, A. H. (n.d.). Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen. 84–99.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Marketing: Creating Customer Value and Engagement. In *Principles of Marketing*.
- Kurnianingrum, T. P. (2020). Kontroversi Pembebsan Covid Di Tengah Pandemi Covid-19. *Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, XII No.8(April), 4–5.
- Rafida, O. (2018). Peran Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Dalam Pengaruh Human Resources Practices Terhadap Komitmen Karyawan Di Polda Bengkulu. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v9i2.1669>
- Saeno. (2020, September 24). Putus rantai corona, kemenkumham bebaskan 30 ribuan napi dan napi anak. *Bisnis.Com*. <https://kabar24.bisnis.com/read/20200401/16/1220623/putus-rantai-corona-kemenkumham-bebaskan-30-ribuan-napi-dan-napi-anak>
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Vitalio, K., & Turnip, R. C. . (2020). *Melawan Corona : Menilik Pembebasan Narapidana*. 1–8. <https://usd.ac.id/mahasiswa/bem/f113/Kajian Covid-19 3 SPKS.pdf>