



Pengaruh SOP dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Layanan Wajib Lapori Klien Dewasa PB di Balai Pemasyarakatan Kelas 1 Jambi

Bella Debora^{1*}, Yenny Yuniarti², Fitri Widiastuti³

¹⁻³Program Studi Manajemen Pemerintahan, Fakultas ekonomi dan bisnis, universitas jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Bellaunja987@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to determine the influence of Standard Operating Procedures (SOP) and Facilities and Infrastructure, both partially and simultaneously, on the Effectiveness of Public Services for adult parole clients at Balai Pemasyarakatan (Bapas) Class I Jambi. The research employs a quantitative method with a descriptive approach to systematically and measurably describe the relationships among variables. Data were collected through questionnaires distributed to 90 respondents selected using the simple random sampling technique, ensuring equal opportunities for all participants to be included in the sample. The data were analyzed using multiple linear regression analysis to test the effect of each variable on service effectiveness. The findings reveal that both partially and simultaneously, SOP and Facilities and Infrastructure have a positive and significant effect on the effectiveness of public services. Among the two variables, Facilities and Infrastructure exert a more dominant influence, highlighting the importance of adequate resources in improving service quality. Meanwhile, the implementation of SOPs needs to be further optimized to make a more substantial contribution to enhancing the effectiveness of public service delivery for adult parole clients at Bapas Class I Jambi.*

Keywords: *Adult PB Clients, Correctional Center, Effectiveness of Public Services, Facilities and Infrastructure, Standard Operating Procedures*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sarana Prasarana, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Efektivitas Pelayanan Publik wajib lapori klien dewasa Pembebasan Bersyarat (PB) di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan hubungan antarvariabel secara sistematis dan terukur. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang dipilih dengan teknik simple random sampling, sehingga setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda guna menguji pengaruh masing-masing variabel terhadap efektivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, SOP dan Sarana Prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Di antara kedua variabel tersebut, Sarana Prasarana memiliki pengaruh yang lebih dominan, menandakan pentingnya dukungan fasilitas yang memadai dalam meningkatkan mutu layanan. Sementara itu, SOP perlu lebih dioptimalkan penerapannya agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik bagi klien dewasa pembebasan bersyarat di Bapas Kelas I Jambi.

Kata kunci: Balai Pemasyarakatan, Efektivitas Pelayanan Publik, Klien dewasa PB, Sarana Prasarana, Standar Operasional Prosedur

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang menuntut profesionalitas, akuntabilitas, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Balai Pemasyarakatan (Bapas), efektivitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan pelaksanaan tugas pembimbingan dan pengawasan terhadap klien, khususnya klien dewasa yang menjalani program Pembebasan Bersyarat (PB).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan sebagai instrumen normatif yang memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai prinsip transparansi, konsistensi, dan kepastian hukum. SOP juga menjadi acuan bagi petugas Bapas dalam memberikan pelayanan yang seragam dan terukur. Namun, di lapangan sering ditemukan ketidaksesuaian

antara SOP dengan praktik pelayanan aktual, baik karena keterbatasan sumber daya manusia maupun lemahnya pengawasan internal.

Selain itu, sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti ruang konsultasi, sistem informasi, serta peralatan administratif modern akan mempermudah proses bimbingan dan pendataan klien. Keterbatasan sarana fisik maupun teknologi informasi dapat menghambat pelaksanaan SOP dan menurunkan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan sangat dipengaruhi oleh kualitas penerapan SOP dan kecukupan sarana prasarana yang tersedia. Penelitian mengenai hubungan ketiga aspek tersebut menjadi penting untuk menilai sejauh mana reformasi birokrasi dan prinsip good governance telah diimplementasikan dalam sistem pemasyarakatan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan manajemen pelayanan publik serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kinerja Bapas dalam melayani klien dewasa PB secara profesional dan humanis.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk konkret fungsi pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks lembaga pemasyarakatan, khususnya Balai Pemasyarakatan (Bapas), pelayanan publik berperan penting dalam pelaksanaan pembimbingan dan pengawasan terhadap klien dewasa yang menjalani Pembebasan Bersyarat (PB). Keberhasilan pelayanan publik di Bapas sangat bergantung pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten, dukungan sarana prasarana yang memadai, serta efektivitas lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanannya.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman tertulis yang menjelaskan tahapan kerja secara sistematis agar pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara seragam dan efisien. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012, SOP bertujuan menciptakan keseragaman tindakan, menghindari kesalahan, dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

Menurut Weber, SOP mencerminkan ciri utama birokrasi rasional-legal yang berorientasi pada kepastian hukum, pembagian kerja yang jelas, dan pelaksanaan tugas berdasarkan aturan formal. Dalam kerangka birokrasi modern, SOP berfungsi menjaga objektivitas pelayanan dan mencegah penyalahgunaan kewenangan. Dalam konteks Bapas, SOP menjadi pedoman bagi Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dalam melaksanakan

bimbingan klien dewasa PB agar sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan profesionalitas. Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga representasi dari sistem birokrasi yang efektif dan berkeadilan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam menunjang mutu pelayanan publik. Berdasarkan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi *tangibles* atau bukti fisik menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang baik mencerminkan kesiapan lembaga dalam memberikan pelayanan yang andal, cepat, dan profesional. Dalam lingkungan Balai Pemasarakatan, sarana dan prasarana mencakup ruang pelayanan, fasilitas bimbingan, sistem informasi klien, serta dukungan teknologi komunikasi. Keterbatasan fasilitas fisik atau infrastruktur digital dapat menghambat pelaksanaan SOP dan menurunkan kualitas interaksi antara petugas dan klien. Sebaliknya, ketersediaan sarana prasarana yang memadai mendukung peningkatan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara optimal. Menurut Steers, efektivitas organisasi merupakan ukuran sejauh mana suatu lembaga mampu menggunakan sumber daya secara efisien untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berarti sejauh mana pelayanan memenuhi standar, kebutuhan, dan kepuasan masyarakat. Dalam perspektif pemerintahan, efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek administratif, tetapi juga dari dampak terhadap kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan yang efektif harus memenuhi asas kepastian hukum, profesionalitas, partisipatif, dan akuntabilitas. Pada Balai Pemasarakatan, efektivitas pelayanan mencakup kemampuan lembaga dalam melaksanakan bimbingan, pengawasan, serta reintegrasi sosial bagi klien dewasa PB secara tepat dan berkelanjutan.

Hubungan Antar Variabel

Konsep SOP, sarana prasarana, dan efektivitas pelayanan publik saling berkaitan dan bersifat komplementer. Penerapan SOP mencerminkan disiplin birokrasi sebagaimana dikemukakan Weber, yang menjamin adanya keteraturan, kepastian, dan profesionalitas aparatur. Sarana prasarana berfungsi sebagai *enabler* yang memungkinkan pelaksanaan SOP berjalan sesuai standar pelayanan publik yang diharapkan.

Ketika SOP dijalankan secara konsisten dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai, maka efektivitas pelayanan publik meningkat sebagaimana dikemukakan Steers,

yakni kemampuan organisasi mencapai tujuan secara optimal. Dalam pandangan Parasuraman, hal tersebut juga berdampak pada persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan (dimensi *tangibles* dan *reliability*). Oleh karena itu, sinergi antara birokrasi yang rasional (Weber), pengelolaan sumber daya (Steers), dan kualitas pelayanan (Parasuraman) menjadi fondasi bagi peningkatan efektivitas pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, karena objek yang diteliti bersifat empiris, terukur, rasional, dan dapat diklasifikasikan secara sistematis. Pendekatan ini menekankan pada pengumpulan data numerik, pengujian teori, serta penggunaan logika deduktif—yakni menarik kesimpulan dari konsep umum menuju kondisi khusus untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2020).

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian terapan (applied research), karena diarahkan untuk menghasilkan solusi praktis terhadap permasalahan nyata di lapangan, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan wajib laport bagi klien dewasa Pembebasan Bersyarat (PB) di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Jambi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis. Metode pengumpulan data menggunakan survei, yaitu pengumpulan data primer melalui penyebaran angket kepada responden yang dipilih secara acak dari populasi yang relevan. Metode ini dipilih untuk memperoleh hasil yang representatif dan dapat digeneralisasi (Machali, 2021). Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu:

1. Analisis deskriptif, untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan setiap variabel penelitian.
2. Analisis inferensial, menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen (SOP dan sarana prasarana) terhadap variabel dependen (efektivitas pelayanan publik).

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat lunak SPSS versi 25, sedangkan Microsoft Excel digunakan untuk tabulasi dan pra-analisis data.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Jambi, yang berfungsi sebagai lembaga pelaksana pembimbingan dan pengawasan terhadap klien dewasa Pembebasan Bersyarat (PB). Lokasi ini dipilih secara purposive karena merupakan representasi

langsung dari objek yang diteliti, yaitu layanan wajib lapor bagi klien dewasa PB. Penelitian ini dilaksanakan selama Maret hingga Juni 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh klien dewasa Pembebasan Bersyarat (PB) yang aktif menjalani wajib lapor di Bapas Kelas I Jambi pada tahun 2025, dengan jumlah total 810 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling jenis Simple Random Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden (Machali, 2021). Jumlah sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Ket :

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

$(e)^2$ = Tingkat Kesalahan Sampel (10% atau 0,1)

$$n = \frac{810}{1 + 810 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{810}{1 + 810 (0,01)}$$

$$n = \frac{810}{1 + 8,1}$$

$$n = \frac{810}{9,1} = 89,01$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 90 responden.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Data diperoleh dari dua sumber utama:

Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama melalui:

1. Observasi, dilakukan di Bapas Kelas I Jambi untuk mengamati secara langsung pelaksanaan SOP, pemanfaatan sarana prasarana, serta kondisi pelayanan wajib lapor.
2. Wawancara mendalam (In-depth Interview), dilakukan terhadap petugas Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan klien dewasa PB untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan bimbingan, kendala, dan persepsi terhadap pelayanan publik.

3. Angket (Kuesioner), menjadi instrumen utama penelitian, disusun dalam bentuk pernyataan tertutup menggunakan Skala Likert 5 poin, untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari:

1. Studi Kepustakaan, melalui buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan penelitian terdahulu yang relevan.
2. Dokumentasi Institusional, meliputi laporan kinerja Bapas, data klien, pedoman SOP, inventarisasi sarana prasarana, dan arsip resmi instansi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan dengan penyebaran angket kepada responden yang dipilih berdasarkan teknik sampling. Pengumpulan data didukung oleh observasi dan wawancara untuk memperkaya hasil analisis. Jenis data yang digunakan meliputi:

1. Data parametrik: berskala interval/rasio dan memenuhi asumsi statistik inferensial (untuk uji regresi).
2. Data nonparametrik: berskala ordinal dari angket, yang kemudian dikonversi menjadi bentuk interval.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana item angket mampu merepresentasikan konstruk yang diukur (Machali, 2021). Metode yang digunakan adalah Korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel} \rightarrow$ item dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} \rightarrow$ item dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi internal antar item dalam satu konstruk. Kriteria pengujian:

1. $\alpha \geq 0,60 \rightarrow$ instrumen reliabel.
2. $\alpha < 0,60 \rightarrow$ instrumen tidak reliabel dan perlu direvisi.

Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi, skor rata-rata, dan kecenderungan jawaban responden pada setiap variabel. Kategori penilaian Skala Likert ditentukan berdasarkan interval berikut:

Tabel 1. Distribusi Skor Angket

Skor jawaban	Interval	Persentase (%)	Kategori
5 (SS)	>4,20-5,00	84,0-100	Sangat tinggi
4 (S)	>3,40-4,19	68,0-83,9	Tinggi
3 (RR)	>2,60-3,39	52,0-67,9	Netral
2 (TS)	>1,80-2,59	36,5-51,9	Rendah
1 (STS)	1,0-1,79	20,0-35,9	Sangat rendah

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), dilakukan beberapa uji asumsi klasik, yaitu:

1. Uji Normalitas, menggunakan Histogram Residual dan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).
2. Uji Autokorelasi, menggunakan nilai Durbin-Watson (DW).
3. Uji Multikolinearitas, melalui nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1.
4. Uji Heteroskedastisitas, menggunakan metode Glejser, dengan signifikansi > 0,05 menunjukkan model bebas heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan tahapan:

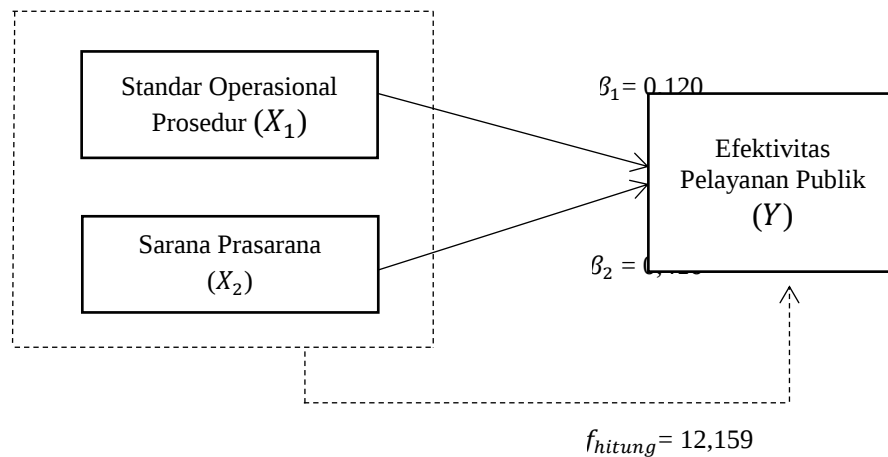
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2) – mengukur kemampuan variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen.
2. Uji Simultan (Uji F) – menguji pengaruh SOP dan sarana prasarana secara bersama terhadap efektivitas pelayanan publik.
3. Uji Parsial (Uji t) – menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

Kriteria signifikansi:

- a. $p\text{-value} \leq 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak (berpengaruh signifikan).
- b. $p\text{-value} > 0,05 \rightarrow H_0$ diterima (tidak berpengaruh signifikan).

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SOP (X_1) dan Sarana Prasarana (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Y). Rumus yang digunakan adalah:



Sumber : Penulis 2025

Gambar 1. Rumus Regresi Linear Berganda

Keterangan

- > : Pengaruh Secara Parsial
- > : Pengaruh Secara Simultan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Mayoritas klien dewasa PB adalah laki-laki usia produktif (30-40 tahun), berpendidikan SMA ke atas, bekerja di sektor formal, dengan tindak pidana umum dan narkoba. Komposisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan wajib lapor bergantung pada penerapan SOP yang komunikatif dan sarana prasarana yang memadai. Oleh karena itu, Bapas Kelas I Jambi perlu menyesuaikan layanan berdasarkan karakteristik riil klien, bukan semata mengikuti prosedur birokratis yang kaku.

Deskripsi Variabel Penelitian

Standar Operasional Prosedur (X_1)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel SOP skor rata-rata 2,73 yang berada pada kategori Netral. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden menilai pelaksanaan SOP di Bapas Kelas I Jambi sudah sesuai dengan pedoman kerja dan tata aturan pelayanan. Aspek yang paling menonjol adalah kejelasan tahapan pelayanan dan konsistensi

petugas dalam melaksanakan prosedur wajib lapor. Namun, beberapa responden menilai bahwa prosedur pencatatan hasil bimbingan masih belum dilakukan secara digital, sehingga memperlambat proses dokumentasi dan tindak lanjut hasil wajib lapor.

Sarana Prasarana (X_2)

Variabel sarana prasarana memperoleh 3,05 berkategori Netral. Responden mengapresiasi ketersediaan ruang layanan dan kelengkapan administrasi, namun menyebutkan bahwa ruang konsultasi dan bimbingan masih terbatas serta belum sepenuhnya memberikan privasi bagi klien. Beberapa fasilitas seperti komputer, perangkat jaringan, dan sistem informasi klien belum berfungsi optimal sehingga membatasi efektivitas pelaporan.

Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Variabel efektivitas pelayanan publik memperoleh nilai rata-rata 3,71 berkategori Tinggi. Responden menilai bahwa pelayanan wajib lapor secara umum telah berjalan lancar, petugas bersikap responsif, dan bimbingan dilakukan sesuai jadwal. Namun, efektivitas masih dapat ditingkatkan melalui inovasi sistem informasi dan perbaikan fasilitas ruang layanan agar proses pendampingan lebih efisien dan manusiawi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 41,685 + 0,120 X_1 + 0,416 X_2$$

Keterangan:

- a. Y = Efektivitas Pelayanan Publik
- b. X_1 = Standar Operasional Prosedur (SOP)
- c. X_2 = Sarana Prasarana

Persamaan linear tersebut dapat diinterpretasikan sebagai yaitu:

1. Jika SOP (X_1) meningkat 1 satuan, maka efektivitas akan meningkat sebesar 0,120 satuan (tidak signifikan)
2. Jika Sarana Prasarana (X_2) meningkat 1 satuan, maka efektivitas akan meningkat sebesar = 0,416 satuan (berpengaruh signifikan)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sarana Prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada klien dewasa pembebasan bersyarat (PB) di Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,218 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan

21,8% variasi efektivitas pelayanan publik, sementara 78,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Temuan ini terlihat bahwa meskipun SOP dan sarana prasarana merupakan elemen penting dalam sistem manajemen pelayanan publik, keduanya bukan satu-satunya penentu efektivitas. Efektivitas layanan wajib laport juga sangat dipengaruhi oleh sinergi kelembagaan, kesiapan aparatur, dan dukungan sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh SOP terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel SOP memiliki koefisien regresi sebesar 0,120 dengan nilai signifikansi 0,266 ($> 0,05$), yang berarti SOP tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di Bapas Kelas I Jambi.

Temuan ini terlihat SOP seharusnya menjadi alat utama dalam memastikan kepastian, efisiensi, dan keadilan administratif dalam pelayanan publik. Namun, dalam konteks lapangan, efektivitas SOP sering terhambat karena, Penyusunan SOP yang belum sepenuhnya kontekstual dengan kebutuhan nyata pelayanan wajib laport, Minimnya sosialisasi dan pelatihan kepada petugas mengenai implementasi SOP, Inkonsistensi pelaksanaan di antara unit kerja dan individu petugas.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Manting (2017), yang menunjukkan bahwa meskipun SOP penting dalam meningkatkan kinerja lembaga pemasyarakatan, efektivitas implementasinya masih rendah akibat keterbatasan sarana, anggaran, dan ketidaksesuaian jadwal pelaksanaan dengan prosedur formal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara normatif SOP memiliki fungsi penting, namun secara empiris implementasi di lapangan belum cukup kuat untuk meningkatkan efektivitas layanan publik.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana memiliki koefisien regresi sebesar 0,416 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi, sarana prasarana seperti ruang konseling yang memadai, ketersediaan ruang tunggu, serta fasilitas administrasi berperan penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi klien wajib laport. Sebaliknya, minimnya infrastruktur berbasis teknologi informasi dan keterbatasan ruang pelayanan menjadi kendala yang menghambat efektivitas program bimbingan.

Temuan ini juga sejalan dengan Wasito (2020), yang menyebutkan bahwa keterbatasan fasilitas dan lemahnya pengawasan berdampak langsung pada rendahnya efektivitas kegiatan bimbingan di lembaga pemasyarakatan. Oleh karena itu, investasi pada sarana dan prasarana bukan sekadar kebutuhan administratif, tetapi menjadi strategi krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, manusiawi, dan berorientasi pada kepuasan klien.

Pengaruh SOP dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 12,159 dengan signifikansi 0,000, yang berarti bahwa SOP dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Meskipun secara parsial SOP tidak signifikan, ketika dikombinasikan dengan sarana prasarana, keduanya memberikan pengaruh yang berarti. Hal ini menunjukkan adanya interaksi sinergis antara sistem prosedural dan dukungan fisik dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di Bapas Kelas I Jambi merupakan hasil integrasi antara aspek administratif (SOP) dan aspek instrumental (sarana prasarana). Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan sistem pelayanan yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada hasil.

Penelitian Risma Yulianty et al. (2022) juga mendukung temuan ini, bahwa sarana prasarana merupakan faktor paling dominan terhadap efektivitas layanan publik, sementara SOP hanya efektif apabila didukung oleh fasilitas memadai, pengawasan internal, dan kompetensi petugas. Oleh karena itu, organisasi publik perlu meninjau kembali kualitas SOP, memperkuat kapasitas pelaksana, serta memastikan ketersediaan fasilitas pelayanan yang sesuai standar. Secara praktis, penguatan efektivitas layanan publik di Bapas Kelas I Jambi memerlukan pendekatan sistematis melalui:

1. Evaluasi dan pembaruan SOP agar lebih aplikatif dan adaptif terhadap kebutuhan lapangan,
2. Peningkatan infrastruktur dan sistem informasi digital untuk mempercepat proses wajib lapor,
3. Pelatihan berkelanjutan bagi pembimbing kemasyarakatan guna memperkuat profesionalitas dan konsistensi layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data baik secara deskriptif maupun inferensial, serta ditinjau dari teori dan regulasi yang mendasari penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1). Bagi Balai Pemasyarakatan Kelas 1 Jambi: Agar pelayanan wajib laport klien dewasa PB di Balai Pemasyarakatan berjalan secara optimal, diperlukan penyusunan ulang SOP yang kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas melalui sosialisasi dan pelatihan menjadi langkah strategi untuk memastikan implementasikan SOP dilakukan secara konsisten. Evaluasi berkala juga perlu diterapkan sebagai mekanisme pengawasan dan dasar perbaikan berkelanjutan guna menjamin kualitas pelayanan publik yang profesional dan akuntabel. (2). Peningkatan Sarana Prasarana: Agar pelayanan wajib laport klien dewasa PB di Balai Pemasyarakatan berjalan secara optimal, diperlukan penyusunan ulang SOP yang kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas melalui sosialisasi dan pelatihan menjadi langkah strategi untuk memastikan implementasikan SOP dilakukan secara konsisten. Evaluasi berkala juga perlu diterapkan sebagai mekanisme pengawasan dan dasar perbaikan berkelanjutan guna menjamin kualitas pelayanan publik yang profesional dan akuntabel. (3). Melakukan penguatan efektivitas layanan publik: Penguatan efektivitas layanan publik di Balai Pemasyarakatan dengan integrasi sistem informasi berbasis digital guna mempermudah proses wajib laport, mengurangi ketergantungan pada birokrasi manual, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. (4). Bagi Penelitian selanjutnya: Untuk penelitian mendatang, disarankan agar cakupan variabel diperluas melampaui SOP dan sarana prasarana, dengan memasukkan faktor-faktor lain seperti kualitas SDM, efektivitas koordinasi lintas instansi, budaya organisasi, serta penguatan sistem informasi publik. mengingat kontribusi kedua variabel dalam penelitian ini hanya menjelaskan 21,8% dari efektivitas pelayanan publik, maka perlunya eksplorasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang berpengaruh secara signifikan. Pendekatan ini metodologis juga dapat dipertajam melalui desain kualitatif atau metode campuran (mixed-method) untuk menangkap kompleksitas dinamika birokrasi, koordinasi antar eksternal, serta persepsi pengguna layanan secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan fokus pada model integrasi pelayanan antar lembaga penegak hukum, guna mengatasi hambatan sektoral yang selama ini terjadi di lapangan. Hal ini penting agar penelitian tidak hanya bersifat evaluatif, tapi juga berkontribusi pada reformasi strategis bagi pengembangan kebijakan publik di Sistem Pemasyarakatan.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik di Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi, yaitu: (1). Bagi Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi: Agar pelayanan wajib lapor bagi klien dewasa pembebasan bersyarat berjalan optimal, diperlukan penyusunan ulang SOP yang kontekstual dan adaptif terhadap kondisi lapangan. SOP yang disusun harus berorientasi pada efisiensi proses, kemudahan pelaksanaan, serta kepastian waktu layanan. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis, sosialisasi, dan supervisi berkala, agar implementasi SOP dapat berjalan konsisten. Evaluasi periodik terhadap penerapan SOP perlu dijadikan mekanisme pengawasan dan dasar perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan klien. (2). Peningkatan Sarana dan Prasarana: Perlu dilakukan modernisasi sarana dan prasarana pelayanan, termasuk pembenahan ruang bimbingan, penyediaan fasilitas teknologi informasi, serta pengembangan sistem administrasi digital yang terintegrasi. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, efektivitas komunikasi antara petugas dan klien, serta efisiensi administrasi dalam proses wajib lapor. Ketersediaan sarana yang representatif merupakan wujud implementasi prinsip pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. (3). Penguatan Efektivitas Layanan Publik melalui Integrasi Sistem Digital: Diperlukan pengembangan sistem informasi berbasis digital untuk mendukung layanan wajib lapor, seperti aplikasi pelaporan daring, database klien terintegrasi, dan sistem monitoring berbasis waktu nyata (*real-time monitoring*). Hal ini akan meminimalkan ketergantungan pada birokrasi manual, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas kinerja Bapas. (4). Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini menunjukkan bahwa dua variabel (SOP dan sarana prasarana) hanya menjelaskan 21,8% variasi efektivitas pelayanan publik, sehingga peneliti mendatang disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kompetensi dan profesionalitas SDM, efektivitas koordinasi lintas lembaga, budaya organisasi, serta inovasi teknologi informasi. Pendekatan mixed-method (kuantitatif dan kualitatif) juga disarankan agar dapat menggali lebih dalam faktor-faktor sosial dan perilaku yang memengaruhi efektivitas layanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih karunia, berkat, serta penyertaan-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesempatan, kelancaran, dan hikmat dalam setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini. Berkat anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul: “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Layanan Wajib Laport Klien Dewasa Pembebasan Bersyarat di Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi.” Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan moral maupun material, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada: (1). Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Jambi. (2). Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. (3). Ibu Dr. Besse Widiawati, S.E., M.E., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. (4). Bapak Dwi Kurniawan, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. (5). Ibu Yenny Yuniarti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Fitri Widiastuti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingan, arahan, saran, dan waktu yang telah diluangkan dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. (6). Bapak Dr. Muh. Ihsan Said, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, koreksi, dan masukan yang konstruktif demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. (7). Bapak Dwi Santosa, A.Md.I.P., S.Sos., M.Si., selaku Kepala Balai Pemasyarakatan Kelas I Jambi, yang telah memberikan izin, dukungan, serta kemudahan dalam proses pengambilan data penelitian. (8). Ayahanda Purn. Sertu Monang Efendi Hutasoit dan Ibunda Dra. Serta Yulianty Br. Aritonang, atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral dan materi, serta bimbingan yang tiada henti. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada (Alm.) Opung Doli Medan St. Drs. Jansen P. Aritonang, yang telah menjadi inspirasi dalam menempuh pendidikan dan membentuk karakter hidup yang mandiri serta tangguh. (9). Rekan-rekan terbaik penulis, Personil Investasi Keluarga Janet Viona Sitompul, Hakyu Amanda Putri, dan Nelsi Betrika Tamba, serta Ex Eunikekost: Anggri Sentia Barus, Elia Arda Tarigan, dan Brigita Pane, yang senantiasa menjadi penyemangat dan memberikan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. (10). Seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat dalam

proses penelitian maupun penulisan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif sebagai referensi dalam pengembangan keilmuan di bidang Manajemen Pemerintahan, khususnya terkait pelayanan publik. Penulis juga menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Adhe Chandra, Sudirman, Yandra Nata, K., & Surya Irawan. (2022). Analisis tugas pokok dan fungsi pembimbingan terhadap klien pemasyarakatan di Bapas Kelas I Palembang. *Journal Evidence of Law*, 1(3), 88–107. <https://doi.org/10.59066/jel.v1i3.211>
- Amelya, T. (2022). Pengaruh fasilitas kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2), 4985–4999.
- Hertati, D., & Arif, L. (2020). *Reformasi birokrasi dalam perspektif teori dan kajian empiris*. Mitra Abisatya.
- Kusuma, Y. Y. (2023). Optimalisasi peran pembimbing kemasyarakatan terhadap pengawasan klien pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Semarang. *Magistra Law Review*, 4(1), 45–62. <https://doi.org/10.56444/malrev.v4i01.3633>
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif* (A. Q. Habib, Ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Manting, L. (2017). Analisis implementasi standar operasional prosedur pembimbing masyarakat dalam reformasi birokrasi serta dampaknya terhadap kinerja Balai Pemasyarakatan (studi kasus Balai Pemasyarakatan Kelas I Jakarta Barat). *Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis*, 2(2), 8–17.
- Nadjib, A., & Khairunnas. (2024). *Teori administrasi publik* (A. P. Hawari, Ed.). PT Media Penerbit Indonesia.
- Nur, J., Andi Rustam, & Muhammad Akib. (2024). Pengaruh sarana prasarana terhadap efektivitas kerja karyawan di PT UPC Sidrap Bayu Energi (Pembangkit Listrik Tenaga Angin) Kabupaten Sidrap. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4), 796–804. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i4.696>
- Pemasyarakatan, T. D. J. (2016). *Standar bimbingan klien dewasa* (Keputusan).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J. M., Tojiri, Y., & Siagian, V. (2020). *Pelayanan publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Reinaldi Aglein Karoho, Rares, J. J., & Plangiten, N. N. (2022). Pengaruh sarana prasarana terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Paseng Kecamatan Siau Barat Kabupaten Kepulauan Sitaro. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(123), 35–42.

- Republik Indonesia. (1995). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan*. Lembaran Negara RI Tahun 1995 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3614.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 282.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan*. Lembaran Negara RI Tahun 2022 Nomor 168.
- Sampara Lukman, Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan standar pelayanan publik* (Nita, Ed.; Cetakan pertama). PT Remaja Rosdakarya.
- Sandi Ali, B. (2023). Optimalisasi dan efektivitas pola bimbingan dan pengawasan terhadap narapidana yang memperoleh pembebasan bersyarat di wilayah hukum Balai Pemasyarakatan Kelas II Kupang. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(8), 3079–3093. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1088>
- Siti Marwiyah. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunariyah, S., Poesoko, H., Sjaifurrachman, S., & Ali, M. K. (2023). Efektivitas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan melalui konseling dalam upaya penurunan angka residivis (Studi Bapas Kelas II Pamekasan). *Prosiding SNAPP: Sosial Humaniora, Pertanian, Kesehatan dan Teknologi*, 2(1), 411–416. <https://doi.org/10.24929/snapp.v2i1.3164>
- Syukur, M., Razak, M., & Hamzah, M. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(5), 958–969.
- Wardhana, A. (2024a). *Efektivitas organisasi* [PDF]. *ResearchGate* (Issue November).
- Wardhana, A. (2024b). *Pengukuran service quality* (Issue October).
- Wasito, D. R. (2020). Bimbingan klien di Bapas: Mengapa tidak efektif? (Studi kasus di Balai Pemasyarakatan Kelas II Bogor). *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 4(2), 165–177.
- Yusri, A. Z., & D. (2023). Complaint handling dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Yusuf, I. (2013). Analisis implementasi kebijakan pembimbingan klien pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan (Bapas) Kelas I Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 164–185.