



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan *Online* terhadap Kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari

### The Effect of Online Visiting Service Quality on Prisoner Satisfaction at the Class III Manokwari Women's Correctional Institution

Sitti Aetika Syarifuddin\*, Universitas Terbuka, Indonesia

Muhlis Hafel, Universitas Terbuka, Indonesia

Purwanto, Universitas Presiden, Indonesia

#### ABSTRACT

This study aims to examine the impact of online visitation service quality on the satisfaction of inmates at the Class III Women's Penitentiary in Manokwari. The background of this research highlights the importance of inmate rehabilitation programs based on the correctional system to develop well-rounded individuals, as stipulated by Law PAS-14.OT.02.02 of 2014 on Correctional Service Standards. Ensuring the rights of inmates, including visitation services, is essential for their well-being and reintegration. This quantitative study utilized a sample of 47 respondents. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis, partial tests, and coefficient of determination tests. The findings indicate that the quality of online visitation services significantly influences inmate satisfaction. The study concludes by underscoring the necessity of enhancing visitation service quality to improve inmate satisfaction and support their reintegration process into society as responsible and productive members.

#### ARTICLE HISTORY

Received 17/07/2024  
Revised 24/07/2024  
Accepted 31/07/2024  
Published 16/08/2024

#### KEYWORDS

Service quality; online visitation; inmate satisfaction; women's penitentiary; correctional system.

#### \*CORRESPONDENCE AUTHOR

✉ [tikablagor@gmail.com](mailto:tikablagor@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.30743/mkd.v8i2.9712>

## PENDAHULUAN

Pemasyarakatan merupakan sistem pemidanaan yang telah meninggalkan konsep pembalasan, penjeratan, dan resosialisasi, dan sebagai gantinya mengadopsi pendekatan rehabilitatif dan reintegrasi sosial terhadap narapidana (Diyah, 2015; Rahmat et al., 2021). Tujuan utama dari sistem Pemasyarakatan, sebagaimana digariskan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, adalah untuk menyadari kesalahan, membina warga binaan pemasyarakatan, dan mencegah pengulangan tindak pidana. Individu memiliki kemampuan untuk berpartisipasi aktif dalam masyarakat, memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuannya, dan menjalani kehidupan yang terhormat dan bertanggung jawab sebagai anggota masyarakat yang taat hukum (Abubakar et al., 2022).

Lembaga Pemasyarakatan (LP) Perempuan Kelas III Manokwari menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan tugas pembinaan narapidana. Berdasarkan pengamatan di lapangan, LP ini menghadapi masalah over kapasitas dan kekurangan fasilitas yang memadai untuk menjalankan program pembinaan yang efektif. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada narapidana, termasuk hak untuk menerima kunjungan dari keluarga dan penasihat hukum, yang sangat penting dalam proses rehabilitasi. Pandemi Covid-19 semakin memperburuk kondisi ini dengan pembatasan kunjungan langsung dan peralihan ke komunikasi daring yang sering kali terbatas oleh kendala teknis dan infrastruktur. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kondisi serta layanan di LP Perempuan Kelas III Manokwari agar tujuan pemasyarakatan dapat tercapai secara optimal.

Sistem pemasyarakatan merupakan elemen terakhir dari sistem peradilan pidana, dengan tugas utamanya adalah melakukan pembinaan terhadap narapidana di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1 ayat (3) UU No. 12 Tahun 1995 (Hidayat, 2015).



Rumah Tahanan Negara (Rutan) digunakan sebagai tempat penampungan narapidana selain Lapas, sebagai akibat dari kepadatan penghuni Lapas dan tidak memadainya jumlah Lapas di berbagai kota/kabupaten (Putra, [2021](#)).

Pendelegasian tanggung jawab ini diatur dalam Peraturan Menteri Kehakiman No. M.04-UM.01.06 tahun 1983, yang menguraikan prosedur penempatan, perlakuan terhadap narapidana, dan protokol untuk menjaga ketertiban di rumah tahanan negara. Petugas pemasyarakatan di Lapas/Rutan di Indonesia memberikan bimbingan yang berkelanjutan kepada para narapidana sambil memastikan perlindungan hak-hak mereka (Ginting, [2021](#)). Pasal 14 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan dengan jelas menetapkan hak-hak narapidana. Hak-hak ini mencakup hak untuk menerima kunjungan dari anggota keluarga, penasihat hukum, atau siapa pun yang ditunjuk oleh narapidana (Bahari, [2020](#)).

Hak tersebut diatur dalam Pasal 30 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1999, yang merinci persyaratan dan tata cara pelaksanaan hak-hak narapidana. Menurut pasal ini, setiap narapidana dan anak didik pemasyarakatan berhak menerima kunjungan dari keluarga, penasihat hukum, dan orang tertentu (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan, [1999](#)). Kunjungan narapidana dilakukan di dalam penjara dan melibatkan hubungan langsung secara tatap muka (Arrazi & Wibowo, [2021](#)). Namun demikian, pandemi Covid-19 telah menyebabkan penerapan protokol pembatasan sosial yang menghambat narapidana untuk terlibat dalam interaksi langsung dengan individu di luar penjara, sehingga mempengaruhi kapasitas mereka untuk menggunakan hak kunjungan mereka (Muhyiddin, [2020](#)).

Berdasarkan Instruksi Direktur Jenderal Pemasyarakatan No: PAS-o8.OT.02.02 Tahun 2020, WBP diwajibkan untuk mematuhi peraturan kesehatan, termasuk penangguhan layanan kunjungan langsung untuk mencegah penularan Covid-19. Penerapan jaga jarak sosial dan penangguhan kegiatan di dalam dan di luar Lapas/Rutan dimaksudkan untuk memitigasi penyebaran virus, sesuai dengan hukum yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Arrazi & Wibowo, [2021](#)).

Layanan kunjungan di Lapas/Rutan merupakan kebijakan publik yang diterapkan oleh negara, dengan kewajiban untuk menyediakan dan mengatur layanan yang diuraikan dalam Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1999, yang membahas kondisi dan prosedur hak-hak narapidana (Widodo, [2019](#)). Narapidana memiliki hak dan perlindungan hukum yang menjamin hak mereka untuk menerima layanan kunjungan (Bonso & Ahmad, [2021](#)). Di tengah pandemi Covid-19, hak-hak narapidana harus ditegakkan dengan cara berinteraksi secara virtual. Pemerintah menggunakan teknologi jaringan komunikasi berbasis daring untuk memfasilitasi komunikasi jarak jauh demi menjamin hak-hak kunjungan narapidana (Hasim & Amiruddin, [2019](#)).

Di tengah pandemi Covid-19, teknologi digunakan untuk memungkinkan interaksi jarak jauh melalui platform komunikasi online, terutama melalui percakapan video (Putra, [2021](#)). Panggilan video diwajibkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, seperti yang tercantum dalam Surat Edaran PAS-20.PR.01.01 Tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Surat edaran ini bertujuan untuk memberlakukan langkah-langkah progresif dalam rangka penanggulangan penularan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan (Sarwito et al., [2022](#)). Kepala Rutan, Kepala Lapas, dan Kepala LPKA melalui surat edaran ini diwajibkan untuk menyelenggarakan kegiatan kunjungan dan edukasi bagi anak di LPKA dengan menggunakan fasilitas berbasis teknologi informasi, khususnya video *call* (Ratminto & Winarsih, [2005](#)).

Program kunjungan *online* merupakan satu-satunya cara bagi narapidana untuk tetap berhubungan dengan keluarga, penasihat hukum, atau individu tertentu (Arief, [2007](#)). Pemberian hak kunjungan terkait erat dengan rehabilitasi kesejahteraan psikologis narapidana selama masa penahanan mereka, karena terbatasnya interaksi sosial dengan masyarakat luar (Widodo, [2019](#)). Keterlibatan keluarga atau orang-orang terdekat memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses rehabilitasi narapidana, karena dapat memberikan dorongan dan semangat yang diperlukan sebelum berintegrasi kembali ke dalam masyarakat (Zahrok & Suarmini, [2018](#)).

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan yang konsisten dalam memenuhi keinginan pengguna dan persepsi konsumen akhir terhadap layanan tersebut (Badu, [2013](#)). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kualitas yang baik bergantung pada perspektif pelanggan, bukan pada penyedia layanan (Kumayza, [2016](#)). Teori Kualitas Layanan menekankan pada pemenuhan permintaan klien dan penyampaian layanan yang efektif untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan, sesuai dengan konsep ini, didefinisikan sebagai perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan bagaimana mereka memandang kinerja aktual layanan yang mereka terima.

Menurut Parasuraman dkk. (2015), kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi penting. Dimensi pertama adalah *tangible*, yang mengacu pada kualitas fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, atau tempat informasi. Dimensi kedua adalah *reliability*, yang berkaitan dengan kemampuan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang handal dan profesional. Dimensi ketiga adalah daya tanggap (*responsiveness*), yaitu menyangkut kemauan untuk memberikan pelayanan, menjelaskan proses pelayanan, dan mengatasi keluhan konsumen dengan segera. Dimensi keempat adalah jaminan (*assurance*), yang berkaitan dengan kepastian data dan kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan nyaman. Dimensi kelima adalah empati (*empathy*), yang meliputi sikap tegas namun penuh perhatian yang ditunjukkan oleh karyawan kepada konsumen selama proses pelayanan (Parasuraman et al., [2015](#)).

Untuk meningkatkan orisinalitas penelitian ini, berikut peneliti berikan kompilasi penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sebanding: (1) Alfredo dan Rifani (2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan narapidana dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,237, menunjukkan pengaruh sebesar 23,7%, sedangkan 76,3% dipengaruhi oleh variabel lain, dengan saran untuk meningkatkan fasilitas dan peralatan kesehatan di Poliklinik Lapas Kelas IIA Curup (Alfredo & Rifani, [2024](#)); (2) Layt et al. (2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan narapidana di Lapas Kelas I Cipinang dengan nilai  $R$  Square sebesar 1%, sedangkan 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain, dengan saran meningkatkan koordinasi dengan instansi kesehatan, menambah tenaga medis, dan memisahkan ruangan untuk penyakit menular dan penyakit berat (Layt et al., [2023](#)); (3) Prasetyaningsih dan Rifani (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penyimpanan barang dan makanan memberikan kontribusi sebesar 2% terhadap kepuasan WBP di Lapas Kelas IIB Purwodadi, dengan 44,8% dipengaruhi oleh faktor lain, dan meskipun sudah sangat baik namun perlu peningkatan lebih lanjut (Prasetyaningsih & Rifani, [2022](#)); (4) Vanyantari (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan kunjungan online di Rutan Kelas IIB Bangli telah menerapkan lima dimensi pengukuran kualitas. Namun, kualitasnya terhambat oleh keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya dana pemeliharaan, dan beberapa keluarga narapidana yang tidak memiliki akun Whatsapp. Akibatnya, aspek kualitas yang berwujud masih kurang (Vanyantari, [2022](#)); (5) Owairan dan Wibowo (2022), menemukan bahwa Lapas/Rutan telah menjalankan fungsi layanan kunjungan sesuai dengan UU No. 12 Tahun 1995. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, inovasi dalam aplikasi kunjungan online telah diperkenalkan (Owairan & Politeknik, [2022](#)).

Penelitian ini mengkaji secara mendalam kualitas pelayanan kunjungan berbasis *online* dan pengaruhnya terhadap kepuasan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III

Manokwari, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Dengan fokus pada lima dimensi kualitas layanan, penelitian ini mengisi gap dalam literatur mengenai dampak inovasi teknologi pada layanan pemasyarakatan, serta menawarkan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas layanan di era digital.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, bagaimana kualitas pelayanan kunjungan berbasis online di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari? Kedua, sejauh mana tingkat kepuasan Warga Binaan terhadap pelayanan kunjungan berbasis online di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari? Ketiga, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kunjungan berbasis online terhadap kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari? Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis aspek-aspek tersebut guna memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas dan dampak pelayanan kunjungan berbasis online di lembaga tersebut.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu: pertama untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kunjungan berbasis *online* di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari. Kedua untuk mengetahui tingkat kepuasan Warga Binaan terhadap berbasis *online* di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari. Ketiga untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan kunjungan berbasis *online* terhadap kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data numerik dan metodologi yang berakar pada filosofi positivisme untuk menyelidiki populasi dan sampel tertentu (Martono, [2015](#)). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada seluruh narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari, sedangkan data sekunder diambil dari dokumen-dokumen pendukung, buku, jurnal, dan situs web terkait.

Informasi dikumpulkan dengan menggunakan alat yang sesuai dan dilakukan analisis statistik untuk mengevaluasi hipotesis. Peneliti memegang peranan penting dalam keseluruhan proses penelitian, yang meliputi kegiatan seperti perencanaan, pengumpulan data, analisis, dan penemuan hasil (Hardani et al., [2020](#)). Pra-penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data awal dari buku, jurnal, situs web, dan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari yang terletak di Jalan Trikora Anday, Kampung Wasai, Papua Barat.

Penelitian ini mencakup kombinasi data kualitatif dan kuantitatif untuk membantu diskusi. Data kualitatif mencakup konteks historis dan ringkasan komprehensif dari agensi, sedangkan data kuantitatif terdiri dari jumlah klien dan jawaban yang diperoleh dari kuesioner (Creswell, [2019](#)). Sumber data terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan data sekunder yang diambil dari dokumen-dokumen pendukung. Populasi penelitian ini adalah seluruh narapidana yang saat ini berada di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari yang berjumlah 47 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka digunakan metode sampel jenuh, yaitu pengambilan sampel dari seluruh populasi.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup penilaian kualitas data dan pengujian asumsi konvensional. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas, yang menilai korelasi secara keseluruhan dengan ambang batas signifikansi 0,05, dan uji reliabilitas yang menggunakan *Cronbach Alpha*. Nilai yang lebih besar atau sama dengan 0,6 dianggap menunjukkan reliabilitas. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas yang menilai distribusi data dengan menggunakan histogram dan grafik normal probability plot. Selanjutnya, terdapat uji multikolinearitas yang mengevaluasi nilai tolerance

dan variance inflation factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas yang menggunakan grafik *scatter plot*. Analisis statistik dilakukan untuk mengevaluasi hipotesis dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari buku, jurnal, situs web, dan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Persamaan yang digunakan adalah  $Y = \alpha + bX + \varepsilon$ , di mana Y mewakili Kepuasan Tahanan,  $\alpha$  menunjukkan nilai konstanta, X mewakili Kualitas Layanan Kunjungan Online, b menunjukkan Koefisien Regresi, dan  $\varepsilon$  mewakili Kesalahan Pengganggu. Linieritas adalah atribut penting dalam regresi berganda yang membutuhkan kondisi khusus untuk dipenuhi, termasuk data yang terdistribusi secara normal dan tidak adanya masalah seperti multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Uji-t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis dianggap valid jika nilai *p-value* kurang dari 0,05, dan ditolak jika melebihi 0,05. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Angka  $R^2$ , berkisar antara 0 sampai 1, menandakan tingkat keunggulan model regresi. Nilai  $R^2$  yang lebih tinggi menandakan kemampuan yang lebih besar dari faktor-faktor independen untuk menjelaskan variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dinilai melalui skala Likert untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok mengenai isu-isu sosial tertentu (Sugiyono, 2017). Peneliti telah secara tepat mengidentifikasi fenomena sosial ini sebagai variabel penelitian. Skor jawaban untuk setiap item dalam instrumen, yang diukur dengan menggunakan skala Likert, adalah sebagai berikut: Sistem penilaian adalah sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Kurang Setuju (KS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Kunjungan Berbasis *Online* di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari

Penelitian ini menguji variabel kualitas pelayanan kunjungan berbasis online dan kepuasan warga binaan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kunjungan berbasis online, kuesioner yang disebarkan mencakup beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pertanyaan yang diajukan meliputi: apakah fasilitas fisik dan bukti langsung dari layanan memadai (*tangible*); apakah layanan yang ditawarkan dapat diandalkan dan konsisten (*reliability*); apakah layanan yang diberikan tepat waktu dan tanggap terhadap kebutuhan (*responsiveness*); apakah layanan memberikan jaminan yang memadai dan terpercaya (*assurance*); serta apakah penyedia layanan menunjukkan perhatian dan empati (*empathy*).

**Tabel 1.** Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

X	Kualitas Pelayanan										Skor	Rerata
	STS		TS		KS		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. <i>Tangible</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	34,0	31	66,0	219	4,66
2. <i>Reliability</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	36,2	30	63,8	218	4,64
3. <i>Responsiveness</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	42,6	27	57,4	215	4,57
4. <i>Assurance</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	38,3	29	61,7	217	4,62
5. <i>Empathy</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	38,3	29	61,7	217	4,62

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan, indikator yang paling banyak muncul adalah *tangible* (bukti langsung) dengan nilai rata-rata 4,66. Temuan ini menunjukkan bahwa responden menganggap karakteristik fisik dan bukti langsung dari layanan sangat memuaskan. Faktor kedua yang paling signifikan adalah keandalan, dengan nilai rata-rata 4,64, yang menunjukkan bahwa responden menganggap layanan yang ditawarkan dapat diandalkan dan konsisten. Selain itu, indikator jaminan dan empati memiliki nilai rata-rata 4,62, yang menunjukkan bahwa responden merasakan adanya jaminan dari layanan yang ditawarkan dan percaya bahwa penyedia layanan penuh perhatian dan empati. Indikator daya tanggap memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, yaitu 4,57. Namun, hal ini masih menunjukkan bahwa responden pada umumnya puas dengan ketepatan waktu dan kesiapan layanan yang ditawarkan. Tingginya nilai rata-rata pada semua kategori menunjukkan bahwa kualitas layanan kunjungan di Lapas Perempuan Kelas III Manokwari sangat diapresiasi oleh WBP.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	rhitung > rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,909 > 0,242	Valid
	X.2	0,945 > 0,242	Valid
	X.3	0,956 > 0,242	Valid
	X.4	0,962 > 0,242	Valid
	X.5	0,962 > 0,242	Valid
Kepuasan Warga Binaan (Y)	Y.1	0,796 > 0,242	Valid
	Y.2	0,821 > 0,242	Valid
	Y.3	0,831 > 0,242	Valid
	Y.4	0,846 > 0,242	Valid
	Y.5	0,815 > 0,242	Valid
	Y.6	0,855 > 0,242	Valid
	Y.7	0,857 > 0,242	Valid
	Y.8	0,775 > 0,242	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, semua item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan warga binaan memiliki nilai r-hitung yang melebihi nilai r-tabel (0,242). Oleh karena itu, semua pertanyaan tersebut dianggap valid.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,991	Baik
Kepuasan Warga Binaan (Y)	0,956	Baik

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien Alpha sebesar 0,991 dan kepuasan warga binaan sebesar 0,956, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk menilai variabel-variabel tersebut sangat dapat diandalkan dan konsisten dalam menghasilkan data.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1,000	Tidak Multikolinearitas

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas, variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,000. Nilai ini menandakan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

**Tabel 5. Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	<b>1.029</b>	.302		3.404	.001
Kualitas_Pelayanan_Kunjungan_Online	<b>.772</b>	.065	.870	11.855	<b>.000</b>

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $Y = 1,029 + 0,772X$ , seperti yang ditunjukkan oleh tabel "Coefficients" pada hasil output SPSS. Makna dari persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1,029 menandakan bahwa tanpa adanya perubahan pada variabel kualitas layanan kunjungan online, maka tingkat kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari akan tetap sebesar 1,029. Selain itu, koefisien regresi untuk variabel yang mewakili kualitas layanan kunjungan online (X) adalah 0,772, menunjukkan bahwa peningkatan satu unit dalam kualitas layanan ini akan menghasilkan peningkatan 0,772 unit dalam kepuasan narapidana. Nilai t-value untuk variabel yang mewakili kualitas layanan kunjungan online adalah 11,855, dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa dampak dari kualitas layanan kunjungan online terhadap kepuasan warga binaan sangat signifikan. Sederhananya, ada korelasi yang kuat dan bermakna antara kualitas layanan kunjungan online dan kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari.

### Tingkat Kepuasan Warga Binaan Terhadap Pelayanan Kunjungan Berbasis Online di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari

**Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Warga Binaan**

Y	Kepuasan Warga Binaan										Skor	Rerata
	STS		TS		KS		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	42,6	27	57,4	215	4,57
2.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	36,2	30	63,8	218	4,64
3.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	42,6	27	57,4	215	4,57
4.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	19	40,4	28	59,6	216	4,60
5.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	34,0	31	66,0	219	4,66
6.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	19	40,4	28	59,6	216	4,60
7.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	36,2	30	63,8	218	4,64
8.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	38,3	29	61,7	217	4,62

Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden tentang kepuasan narapidana, indikator yang paling banyak muncul adalah kepuasan secara keseluruhan, dengan nilai rata-rata 4,66. Hal ini menunjukkan bahwa para tahanan sangat puas dengan kualitas layanan yang ditawarkan secara keseluruhan. Metrik kedua yang paling signifikan adalah kesediaan untuk merekomendasikan, dengan nilai rata-rata 4,64. Hal ini menunjukkan bahwa narapidana cukup puas untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Indikator kepuasan secara keseluruhan menunjukkan skor rata-rata 4,64, yang sejalan dengan temuan sebelumnya. Indikator lainnya menunjukkan skor rata-rata yang hampir sama: 4,62 untuk empati, 4,60 untuk jaminan, dan 4,57 untuk daya tanggap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sedikit fluktuasi di seluruh indikator, tetapi secara keseluruhan, semua bidang layanan di Lapas Perempuan Kelas III Manokwari sangat memuaskan bagi para tahanan.

**Tabel 7.** Uji Validitas

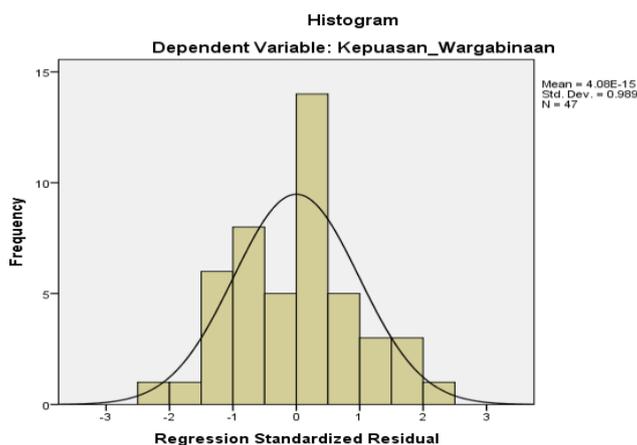
Variabel	Pertanyaan	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,909 > 0,242	Valid
	X.2	0,945 > 0,242	Valid
	X.3	0,956 > 0,242	Valid
	X.4	0,962 > 0,242	Valid
	X.5	0,962 > 0,242	Valid
Kepuasan Warga Binaan (Y)	Y.1	0,796 > 0,242	Valid
	Y.2	0,821 > 0,242	Valid
	Y.3	0,831 > 0,242	Valid
	Y.4	0,846 > 0,242	Valid
	Y.5	0,815 > 0,242	Valid
	Y.6	0,855 > 0,242	Valid
	Y.7	0,857 > 0,242	Valid
	Y.8	0,775 > 0,242	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, semua item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kepuasan warga binaan memiliki nilai r-hitung yang lebih dari nilai r-tabel (0,242). Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan adalah valid.

**Tabel 8.** Uji Reliabilitas

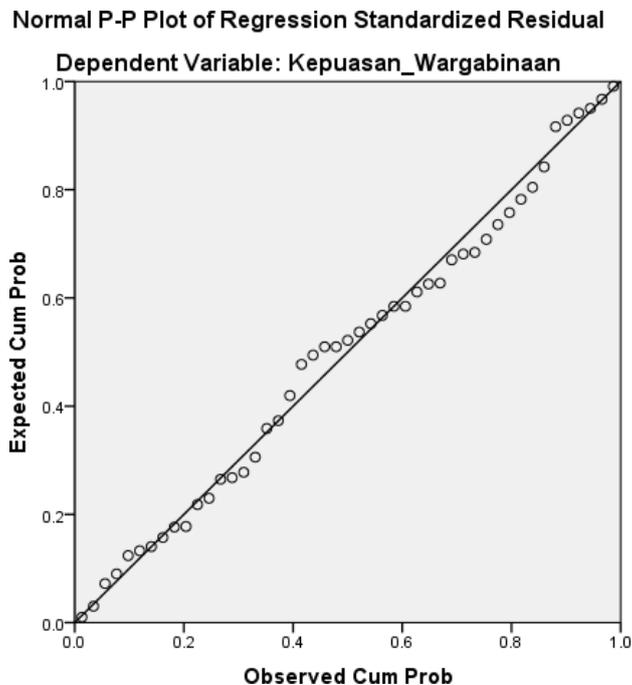
Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,991	Baik
Kepuasan Warga Binaan (Y)	0,956	Baik

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, variabel kepuasan warga binaan memiliki koefisien Alpha sebesar 0,956 yang masuk dalam kategori reliabilitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk menilai variabel kepuasan warga binaan sangat dapat diandalkan dan konsisten dalam menghasilkan data.



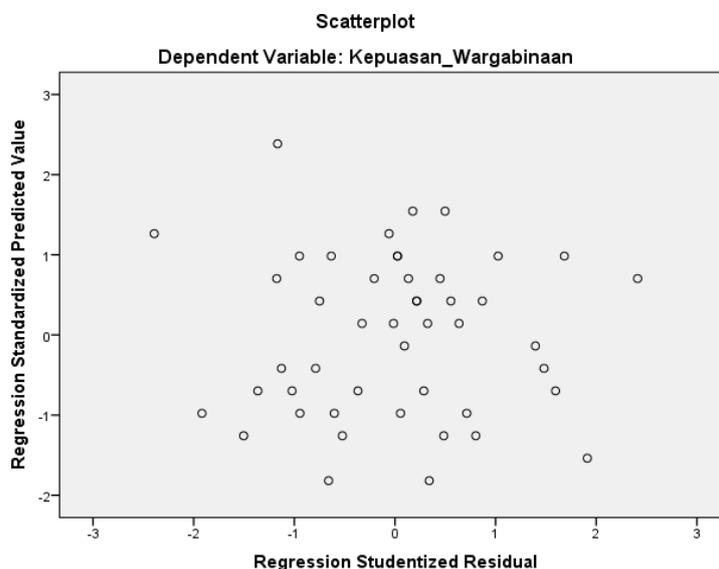
**Gambar 1.** Grafik Histogram  
Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan grafik histogram yang digambarkan pada gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa distribusi data variabel kepuasan warga binaan mendekati distribusi normal. Pola distribusi menunjukkan kesimetrisan dan mengikuti garis diagonal, yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sesuai dengan distribusi normal.



**Gambar 2.** Normal Probability Plot  
Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan grafik normal probability plot yang digambarkan pada gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik data terdistribusi secara merata di sepanjang garis diagonal, yang mengindikasikan adanya penyebaran yang searah dengan garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data untuk variabel "Kepuasan Warga Binaan" memenuhi distribusi normal.



**Gambar 3.** Diagram Scatterplot  
Sumber: Output SPSS, 2024

Diagram scatterplot pada grafik di atas menggambarkan penyebaran titik-titik data secara acak tanpa ada pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabilitas dalam error term dari model regresi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 <sup>a</sup>	.757	.752	.20600

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,757 menandakan bahwa 75,7% variabilitas kepuasan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan kunjungan online. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kunjungan online secara signifikan dan kuat mempengaruhi kepuasan WBP. Porsi variabilitas kepuasan WBP yang tidak dapat dijelaskan sebesar 24,3% disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,752 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini secara efektif menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Berbasis *Online* Terhadap Kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan kunjungan *online* di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari dapat dikatakan baik. Hal ini didasarkan pada tingginya nilai rata-rata setiap indikator kualitas pelayanan, baik *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* maupun *empathy*. Namun indikator yang paling tinggi adalah *tangible*. Hal ini disebabkan pihak Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari melengkapi fasilitas dalam menunjang kunjungan *online*, baik jaringan maupun perangkatnya. Jadi dalam kunjungan *online* Warga Binaan dapat memilih menggunakan komputer ataukah handphone. Selain itu persepsi Warga Binaan baik terkait pelayanan dari petugas.

Selain itu, narapidana di Lapas Perempuan Kelas III Manokwari menunjukkan tingkat kepuasan yang signifikan. Narapidana menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi ketika memanfaatkan program kunjungan internet. Fokus utamanya adalah pada layanan dan fasilitas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kunjungan online memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kepuasan warga binaan pemasyarakatan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran ganda sebagai elemen yang berkontribusi dan menentukan dalam mempengaruhi kepuasan tahanan. Layanan yang efisien akan memastikan bahwa pelanggan puas karena memenuhi harapan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian juga pada bagian koefisien determinasi tampak bahwa kepuasan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan kunjungan *online*. Hal ini menunjukkan model penelitian tepat menjadikan kualitas pelayanan sebagai prediktor dalam meningkatkan kepuasan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara kualitas layanan kunjungan online dan tingkat kepuasan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari. Secara khusus, penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan kunjungan online merupakan faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan narapidana. Koefisien determinasi (*R Square*) ditentukan sebesar 0,757, yang menunjukkan bahwa 75,7% variasi dalam kepuasan narapidana dapat dikaitkan dengan kualitas layanan kunjungan online. Meningkatkan kualitas kunjungan internet secara langsung dan signifikan meningkatkan kebahagiaan tahanan.

Model penelitian yang digunakan terbukti tepat dalam menjadikan kualitas pelayanan sebagai prediktor utama kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses, responsivitas petugas, keandalan sistem, dan jaminan kenyamanan selama kunjungan *online*, sangat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan Warga Binaan. Penelitian ini

juga menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang tidak termasuk dalam model yang juga berkontribusi terhadap kepuasan Warga Binaan, meskipun kontribusi tersebut lebih kecil, yaitu sebesar 24,3%.

Kepuasan Warga Binaan adalah aspek penting dalam pengelolaan lembaga pemasyarakatan, karena kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka dan mendukung proses rehabilitasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi pengelola lembaga pemasyarakatan untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan *online*. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis, seperti peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta penyediaan layanan bantuan yang responsif terhadap kebutuhan dan keluhan Warga Binaan.

Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut terhadap variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan Warga Binaan. Faktor-faktor seperti kondisi fisik fasilitas, interaksi dengan petugas, program rehabilitasi yang tersedia, dan dukungan dari keluarga dan komunitas dapat menjadi area penelitian selanjutnya. Dengan memahami lebih dalam faktor-faktor ini, pengelola lembaga pemasyarakatan dapat mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan Warga Binaan.

Penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan kunjungan *online* dalam meningkatkan kepuasan Warga Binaan. Model penelitian yang digunakan terbukti tepat dan valid, memberikan dasar yang kuat bagi pengelola lembaga pemasyarakatan untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi utama. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembangan kebijakan dan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan kunjungan *online* di lembaga pemasyarakatan, yang pada akhirnya akan mendukung tujuan rehabilitasi dan reintegrasi sosial yang lebih efektif bagi Warga Binaan.

Temuan penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bahari (2020), yang mengungkapkan bahwa layanan yang ditawarkan telah secara efektif memasukkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, bersama dengan indikator-indikator yang sesuai, dalam rangka meningkatkan kepuasan narapidana sebagai penerima layanan tersebut. Selain itu, temuan penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk. (2024) menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas IIB Gresik.

## SIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling menonjol dalam menentukan kualitas layanan kunjungan online adalah bukti nyata, dengan skor rata-rata 4,66. Hal ini diikuti oleh keandalan, yang memiliki skor rata-rata 4,64. Jaminan dan empati memiliki skor rata-rata 4,62, sedangkan daya tanggap memiliki skor rata-rata 4,57. Penentu utama kepuasan Warga Binaan adalah peringkat kepuasan secara keseluruhan, yang memiliki nilai rata-rata 4,66. Hal ini diikuti oleh peringkat keinginan untuk mereferensikan, yang memiliki nilai rata-rata 4,64. Temuan uji pendahuluan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan kunjungan online (X) memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kebahagiaan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari.

Berdasarkan temuan tersebut di atas, disarankan agar Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Manokwari mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kunjungan online mereka. Hal ini karena kualitas layanan secara signifikan berdampak pada kepuasan narapidana dan meningkatkan kenyamanan mereka selama masa rehabilitasi. Peneliti di masa depan harus mereplikasi penelitian ini dengan menggunakan berbagai subjek untuk menetapkan generalisasi

temuan. Selain itu, mereka dapat melakukan analisis perbandingan tingkat kepuasan di organisasi lain.

## REFERENSI

- Abubakar, N., Husen, L. O., & Poernomo, S. L. (2022). Efektivitas Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pembinaan Rehabilitasi Pelaku Penyalahgunaan Narkotika dan Psiktropika: Studi kasus di Lapas Narkotika Klas II A Sunguminasa. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(9), 1465–1481. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/1060>
- Alfredo, M., & Rifani, D. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Curup. *Journal of Management (JOM)*, 17(1).
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Bayumedia Publishing.
- Arrazi, M. F., & Wibowo, P. (2021). Pentingnya Optimalisasi Layanan Komunikasi Online bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bantul. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 1(2), 235–242. <https://doi.org/10.31004/innovative.vii.2660>
- Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.
- Bahari, A. F. (2020). Analisis Kualitas Layanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1).
- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). Analisis Efektivitas Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 8–14. <https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.3383>
- Creswell, J. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kwantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Diyah, I. (2015). *Menuju Lembaga Pemasyarakatan Berwawasan Hak Asasi Manusia (Suatu Refleksi Lembaga Pemasyarakatan Sebagai Tempat Pembinaan Narapidana)*. UKI Press.
- Ginting, A. L. (2021). *Efektivitas Pembinaan Narapidana di Rumah Tahanan Negara (Rutan) Kelas II B Tanjung Pura ditinjau dari Peraturan Perundang-Undangan* [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., & Ustiawaty, J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Hasim, D., & Amiruddin, A. (2019). Fungsi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan di Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 41–48. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i2.1803>
- Hidayat, A. (2015). Implementasi Pembinaan Narapidana Narkotika di Lapas Kelas IIA Yogyakarta Berdasarkan UU No. 12 Tahun 1995. *Jurnal Kriminologi Indonesia*, 8(2), 151–160.
- Kumayza, T. N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.53640/mahakam.v3i1.82>
- Layt, Y. Y., Rohayati, A. C., Soge, M. M., & Santoso, I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Narapidana dan Tahanan di Lapas Kelas I Cipinang. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(2), 655–665. <https://doi.org/10.31604/JIPS.V10I2.2023.655-665>
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Muhyiddin. (2020). Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 240–252. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.118>
- Owairan, A., & Politeknik, W. (2022). Efektivitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Online di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Arga Makmur. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(1), 76–84. <https://doi.org/10.23887/JPKU.V10I1.42694>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan, Pub. L. No. 32, peraturan.bpk.go.id (1999).
- Prasetyaningsih, N., & Rifani, D. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penitipan Barang dan Makanan Terhadap Kepuasan Warga Binaan Pemasyarakatan (Studi Kasus di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Purwodadi). *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 17–24. <https://doi.org/10.21107/EE.V8I2.17782>

- Putra, T. A. (2021). *Pemenuhan Hak Narapidana Berupa Hak Mendapatkan Kunjungan Keluarga Melalui Video Conference pada Masa Pandemi Covid - 19 di Lembaga Pemasyarakatan Kelas III Suliki* [Skripsi]. Universitas Andalas.
- Rahmat, D., Budi, S., & Daniswara, W. (2021). Fungsi Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pembinaan Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan. *Widya Pranata Hukum : Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum*, 3(2), 134–150. <https://doi.org/10.37631/WIDYAPRANATA.V3I2.423>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sarwito, S., Sanosra, A., & Thamrin, M. (2022). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung dengan Kepercayaan sebagai Intervening (Studi pada Lapas Kelas IIB Bondowoso). *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 117–130. <https://doi.org/10.32528/JSMBI.V12I2.8814>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Vanyantari, A. A. I. A. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Kunjungan Online dalam Pemenuhan Hak Narapidana di Rutan Kelas IIB Bangli. *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 16(1).
- Widodo, S. (2019). Implementasi Pelayanan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Kota Blitar. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.208>
- Zahrok, S., & Suarmini, N. W. (2018). Peran Perempuan dalam Keluarga. *Journal of Proceedings Series*, 5(1).