

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

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

ADITYA EKA PERMANA

NPM: 2161201002951



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ADITYA EKA PERMANA
NPM : 2161201002951
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN
PENINGKATAN KETERAMPILAN SOSIAL WARGA
BINAAN DI UPT REHABILITASI SOSIAL BINA
KARYA DESA WARUNGOWO KECAMATAN
POHJENTREK KOTA PASURUAN

Pasuruan, 14 Juli 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



(Eni Erwantiningsih, SE, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, SE, MM.)

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 21 Juli 2025

TIM PENGUJI:

1. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. 1. Ketua.....
2. Eni Erwantiningsih, SE, MM. 2. Sekretaris.....
3. Hari Wahyuni, SE, MM. 3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan




Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aditya Eka Permana

NPM : 2161201002951

Alamat Rumah: Perumahan Sekar Indah 1 Blok B8 Sekargadung,
Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peningkatan Keterampilan Sosial Warga Binaan Di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya Desa Warungdowo Kecamatan Pohjentrek Kota Pasuruan” Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 14 Juli 2025

Yang Membuat



Aditya Eka Permana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aditya Eka Permana

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201002951

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 25 November 2002

Alamat : Perumahan Sekar Indah 1 Blok B8 Jl.
Bugenvile, Sekargadung Kecamatan
Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa
Timur

Nama Orang Tua (ibu) : Bety Nurandayani

(ayah) : Atim Islamudin

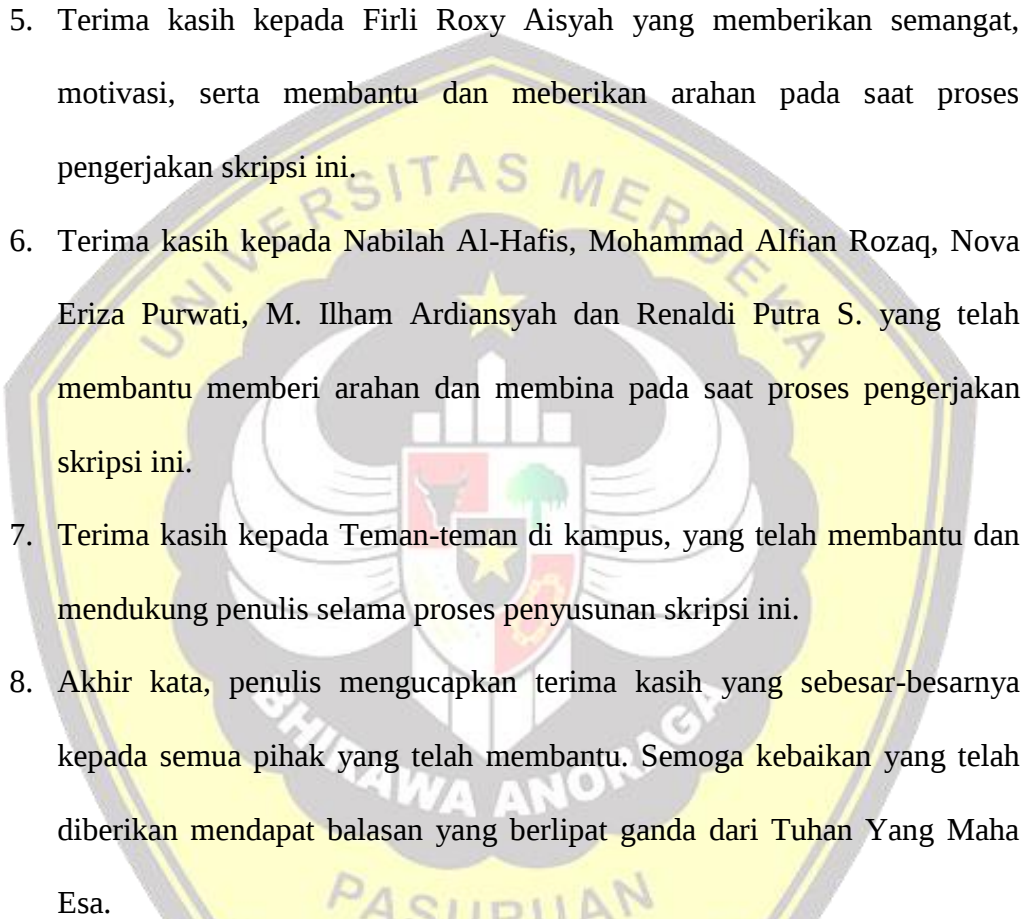
Riwayat Pendidikan :

1. TK Astana Harapan (2008-2009)
2. SDN Petamanan Kota Pasuruan (2009-2015)
3. SMPN 8 Kota Pasuruan (2015-2018)
4. SMAN 4 Kota Pasuruan (2018-2021)
5. Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan (2021-Sekarang)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, kekuatan, dan hikmah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih pada keluarga yaitu Ibu (Bety Nurandayani) dan Ayah (Atim Islamudin) yang selalu memberikan dukungan moral, materi, dan doa.
3. Terima kasih untuk Dosen Pembimbing I (Eni Erwantiningsih, SE, MM.) dan Dosen Pembimbing II (Hari Wahyuni, SE, MM.), yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh dedikasi. Tanpa bimbingan beliau, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Terima kasih kepada dekan Universitas Merdeka Pasuruan yaitu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan saran yang berharga, serta mengarahkan penulis untuk menyempurnakan skripsi saya ini. Kritik dan saran yang diberikan sangat berarti bagi perkembangan keilmuan penulis.

- 
5. Terima kasih kepada Firli Roxy Aisyah yang memberikan semangat, motivasi, serta membantu dan meberikan arahan pada saat proses pengerjakan skripsi ini.
 6. Terima kasih kepada Nabilah Al-Hafis, Mohammad Alfian Rozaq, Nova Eriza Purwati, M. Ilham Ardiansyah dan Renaldi Putra S. yang telah membantu memberi arahan dan membina pada saat proses pengerjakan skripsi ini.
 7. Terima kasih kepada Teman-teman di kampus, yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
 8. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Pasuruan, 14 Juli 2025

Aditya Eka Permana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS).....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	6
C.Tujuan Penelitian.....	6
D.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A.Keterampilan Sosial Warga Binaan	9
B.Kualitas Pelayanan	13
C.Hubungan Antara Variabel.....	15
D.Penelitian Terdahulu	19
E.Kerangka Konsep Penelitian.....	23

F.Uji Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A.Definisi Operasional Variabel.....	25
B.Ruang Lingkup Penelitian	29
C.Lokasi Penelitian	29
D.Populasi dan Sampel	30
E.Jenis Data Dan Sumber Data	31
F.Teknik Pengumpulan Data.....	33
G.Teknik Pengolahan Data	34
H.Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A.Gambaran Umum	39
B.Hasil Penelitian.....	41
1.Uji Instrumen	41
2.Analisis Deskriptif	44
C.Pengujian Hipotesis	55
D.Pembahasan Hasil Penelitian	56
Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peningkatan Keterampilan Sosial Warga Binaan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A.Kasimpulan	61
B.Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2 Kategori PM Yang Tinggal Di UPT	30
Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	42
Tabel 4 Uji Validitas Variabel Keterampilan Sosial (Y)	43
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 6 Skala Likert 5 Poin	45
Tabel 7 Jenis kelamin	45
Tabel 8 Rentang Usia	46
Tabel 9 Pendidikan Terakhir	47
Tabel 10 Lama Tinggal	47
Tabel 11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	48
Tabel 12 Deskripsi Variabel Keterampilan Sosial (Y)	52
Tabel 13 Hasil Analisis Korelasi Pearson	55
Tabel 14 Jadwal Penelitian	70
Tabel 15 Koesioner	75
Tabel 16 Tabulasi Data Skor Jawaban Responden Serta Hasil SPSS	78
Tabel 17 Daftar Nominatif Pegawai UPT RSBK Pasuruan	86
Tabel 18 Jadwal Kegiatan Penerima Manfaat UPT RSBK Pasuruan Februari	87
Tabel 19 Daftar PM UPT RSBK Pasuruan Yang Mengikuti Keterampilan	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 3 Dokumentasi.....	104



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: JADWAL PENELITIAN
- LAMPIRAN 2: KUISIONER
- LAMPIRAN 3: TABULASI DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN
- LAMPIRAN 4: DAFTAR NOMINATIF PEGAWAI UPT REHABILITASI
SOSIAL BINA KARYA PASURUAN
- LAMPIRAN 5: JADWAL KEGIATAN PENERIMA MANFAAT UPT
REHABILITASI SOSIAL BINA KARYA PASURUAN
BULAN FEBRUARI
- LAMPIRAN 6: DAFTAR PENERIMA MANFAAT UPT REHABILITASI
SOSIAL BINA KARYA PASURUAN YANG MENGIKUTI
KETERAMPILAN
- LAMPIRAN 7: HASIL WAWANCARA
- LAMPIRAN 8: DOKUMENTASI

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

¹Aditya Eka Permana , ²Eni Erwantiningsih , ³Hari Wahyuni

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

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

Email: ¹2adit5eka@gmail.com ²ernierwanti232@gmail.com ³
yuniprasetya55@gmail.com

ABSTRAK

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

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

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

¹Aditya Eka Permana , ²Eni Erwantiningsih , ³Hari Wahyuni

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

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

Email: ¹2adit5eka@gmail.com ²ernierwanti232@gmail.com ³
yuniprasetya55@gmail.com

ABSTRACT

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

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