

Jakarta, April 2009

Kepada yth,
Para Tahanan dan Narapidana
Rumah Tahanan Negara Klas I
Jakarta Pusat
Di

Jakarta

Dengan hormat,

Sebagai tahanan atau narapidana, Anda tentu memiliki harapan-harapan atas pelayanan yang diberikan Rumah Tahanan (Rutan) Negara Kelas I Jakarta Pusat kepada Anda. Setelah mendapat pelayanan selama menghuni Rutan, Anda tentu melihat dan merasakan langsung: apakah harapan-harapan Anda dapat dipenuhi oleh Rutan ?

Sehubungan dengan pengalaman Anda tersebut, maka saya mohon dengan hormat agar Anda berkenan menorehkan pengalaman pribadi Anda dengan cara merespon pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner terlampir. Jawaban Anda tidak ada kaitannya dengan kedinasan dan pekerjaan. Jawaban Anda diisi dengan sesungguhnya, karena semata-mata kegiatan ini hanya untuk kepentingan penulisan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Sains (M,Si) dalam Ilmu Administrasi. Pada kuesioner Bagian I bubuhkan harapan-harapan Anda pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia pada Kolom Jawaban “TINGKAT HARAPAN”; sedangkan pelayanan yang Anda terima dari Rutan Anda bubuhkan pada Kolom Jawaban “TINGKAT KINERJA”. Kemudian kuesioner Bagian II merupakan kuesioner tingkat kepentingan yang menunjukkan sejauhmana Anda memandang penting pada masing-masing dimensi pelayanan. Untuk kuesioner ini silahkan Anda membubuhkan angka mulai dari nol (0) sampai dengan seratus (100) pada masing-masing dimensi, sehingga jumlah keseluruhan dari lima dimensi adalah 100%.

Terima kasih atas segenap bantuan dan kerjasama Anda.

Hormat saya,

MURYANI

Kuesioner Bagian II
TINGKAT KEPENTINGAN TAHANAN/NARAPIDANA

No	Dimensi Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	Keandalan Rutan dalam memberikan pelayanan %
2	Jaminan yang diberikan Rutan dalam memberikan pelayanan %
3	Bukti fisik yang ada di Rutan %
4	Empati petugas terhadap tahanan/narapidana %
5	Daya tanggap petugas terhadap persoalan-persoalan yang dihadapi tahanan/narapidana %
Total		100 %

Keterangan :

Bubuhkan angka dari nol (0) sampai dengan seratus (100) pada masing-masing dimensi, sehingga jumlah keseluruhan dari 5 dimensi adalah 100 %. Nomor 1 sampai dengan 5 hanya sebagai urutan saja, bukan merupakan tingkatan yang lebih tinggi atau lebih rendah.

Kuesioner Bagian I

PELAYANAN RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I JAKARTA PUSAT

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Harapan					Tingkat Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I	Dimensi Tampilan Fisik (Tangible)										
1	Ketersediaan peralatan yang modern seperti komputer, alat komunikasi di Rutan Jakarta Pusat										
2	Kondisi bangunan Rutan Jakarta Pusat terlihat kokoh										
3	Penampilan petugas Rutan yang rapi.										
4	Keselarasan fasilitas fisik dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan/narapidana.										
5	Kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian										
6	Kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian										
II	Dimensi Keandalan (Reliability)										
7	Ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas.										
8	Kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan/narapidana.										
9	Pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan/narapidana.										
10	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.										
11	Keakuratan penanganan administrasi / pencatatan data oleh petugas.										
12	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana										
III	Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)										
13	Kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana.										
14	Kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan/narapidana										
15	Keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan/narapidana.										
16	Daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan/narapidana di Rutan Jakarta pusat										

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Harapan					Tingkat Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
IV	Dimensi Kepastian (Assurance)										
17	Kepercayaan tahanan/narapidana kepada petugas Rutan										
18	Rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan.										
19	Pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas										
20	Pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang di lakukan oleh petugas										
21	Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan.										
V	Dimensi Empati (Empathy)										
22	Perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada tahanan/narapidana										
23	Jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan/narapidana.										
24	Pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan/narapidana.										
25	Pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan/narapidana secara spesifik.										
26	Mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan										

Keterangan:

SP : Sangat Penting SM : Sangat Memadai
 P : Penting M : Memadai
 BS : Biasa Saja BS : Biasa Saja
 TP : Tidak Penting TM : Tidak Memadai
 STP : Sangat Tidak Penting STS : Sangat Tidak Memadai

Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat

Correlations

			Th
Spearman's rho	Th_01	Correlation Coefficient	.729**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_02	Correlation Coefficient	.593**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Th_03	Correlation Coefficient	.659**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_04	Correlation Coefficient	.604**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_05	Correlation Coefficient	-.052
		Sig. (2-tailed)	.784
		N	30
Th_06	Correlation Coefficient	.593**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Th_07	Correlation Coefficient	.611**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Th_08	Correlation Coefficient	.587**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Th_09	Correlation Coefficient	.593**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Th_10	Correlation Coefficient	.769**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Th_11	Correlation Coefficient	.433*	
	Sig. (2-tailed)	.017	
	N	30	
Th_12	Correlation Coefficient	.604**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Th_13	Correlation Coefficient	.602**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Th_14	Correlation Coefficient	.055	
	Sig. (2-tailed)	.775	
	N	30	
Th_15	Correlation Coefficient	.550**	
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	30	
Th	Correlation Coefficient	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.	
	N	30	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Th
Spearman's rho	Th_16	Correlation Coefficient	.572**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Th_17	Correlation Coefficient	.587**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Th_18	Correlation Coefficient	.796**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_19	Correlation Coefficient	.565**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Th_20	Correlation Coefficient	.529**
		Sig. (2-tailed)	.003
		N	30
	Th_21	Correlation Coefficient	.634**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_22	Correlation Coefficient	.527**
		Sig. (2-tailed)	.003
		N	30
	Th_23	Correlation Coefficient	.731**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_24	Correlation Coefficient	.622**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_25	Correlation Coefficient	.473**
		Sig. (2-tailed)	.008
		N	30
	Th_26	Correlation Coefficient	.054
		Sig. (2-tailed)	.776
		N	30
	Th_27	Correlation Coefficient	.620**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Th_28	Correlation Coefficient	.528**
		Sig. (2-tailed)	.003
		N	30
	Th_29	Correlation Coefficient	.577**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Th	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I
Jakarta Pusat**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.887
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.882
		N of Items	13 ^b
	Total N of Items		26
Correlation Between Forms			.928
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.963
	Unequal Length		.963
Guttman Split-Half Coefficient			.963

a. The items are: Th_01, Th_02, Th_03, Th_04, Th_06, Th_07, Th_08, Th_09, Th_10, Th_11, Th_12, Th_13, Th_15.

b. The items are: Th_16, Th_17, Th_18, Th_19, Th_20, Th_21, Th_22, Th_23, Th_24, Th_25, Th_27, Th_28, Th_29.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Th_01	4.4333	.50401	30
Th_02	4.4333	.50401	30
Th_03	4.4000	.56324	30
Th_04	4.2000	.66436	30
Th_06	4.5667	.50401	30
Th_07	4.6000	.49827	30
Th_08	4.2667	.58329	30
Th_09	4.4667	.50742	30
Th_10	4.2667	.44978	30
Th_11	4.3667	.76489	30
Th_12	4.4667	.50742	30
Th_13	4.2667	.69149	30
Th_15	4.5333	.50742	30
Th_16	4.3000	.53498	30
Th_17	4.3667	.66868	30
Th_18	4.5000	.50855	30
Th_19	4.6333	.49013	30
Th_20	4.4000	.49827	30
Th_21	4.6333	.49013	30
Th_22	4.3000	.70221	30
Th_23	4.5333	.57135	30
Th_24	4.1000	.60743	30
Th_25	4.4667	.50742	30
Th_27	4.5667	.50401	30
Th_28	4.1667	.64772	30
Th_29	4.5667	.50401	30

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	57.2667	22.892	4.78455	13 ^a
Part 2	57.5333	22.051	4.69580	13 ^b
Both Parts	114.8000	86.648	9.30851	26

a. The items are: Th_01, Th_02, Th_03, Th_04, Th_06, Th_07, Th_08, Th_09, Th_10, Th_11, Th_12, Th_13, Th_15.

b. The items are: Th_16, Th_17, Th_18, Th_19, Th_20, Th_21, Th_22, Th_23, Th_24, Th_25, Th_27, Th_28, Th_29.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat

Correlations

			Tk
Spearman's rho	Tk_01	Correlation Coefficient	.690**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_02	Correlation Coefficient	.748**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_03	Correlation Coefficient	.689**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_04	Correlation Coefficient	.365*
		Sig. (2-tailed)	.048
		N	30
	Tk_05	Correlation Coefficient	.255
		Sig. (2-tailed)	.173
		N	30
Tk_06	Correlation Coefficient	.402*	
	Sig. (2-tailed)	.028	
	N	30	
Tk_07	Correlation Coefficient	.466**	
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	30	
Tk_08	Correlation Coefficient	.631**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Tk_09	Correlation Coefficient	.567**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Tk_10	Correlation Coefficient	.694**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Tk_11	Correlation Coefficient	.569**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Tk_12	Correlation Coefficient	.662**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Tk_13	Correlation Coefficient	.526**	
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	30	
Tk_14	Correlation Coefficient	.076	
	Sig. (2-tailed)	.689	
	N	30	
Tk_15	Correlation Coefficient	.507**	
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	30	
Tk	Correlation Coefficient	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.	
	N	30	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Tk	
Spearman's rho	Tk_16	Correlation Coefficient	.700**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_17	Correlation Coefficient	.737**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_18	Correlation Coefficient	.720**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_19	Correlation Coefficient	.476**
		Sig. (2-tailed)	.008
		N	30
	Tk_20	Correlation Coefficient	.673**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Tk_21	Correlation Coefficient	.407*
		Sig. (2-tailed)	.026
		N	30
	Tk_22	Correlation Coefficient	.417*
		Sig. (2-tailed)	.022
		N	30
	Tk_23	Correlation Coefficient	.563**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Tk_24	Correlation Coefficient	.468**
		Sig. (2-tailed)	.009
		N	30
	Tk_25	Correlation Coefficient	.371*
		Sig. (2-tailed)	.044
		N	30
	Tk_26	Correlation Coefficient	.105
		Sig. (2-tailed)	.579
		N	30
	Tk_27	Correlation Coefficient	.492**
		Sig. (2-tailed)	.006
		N	30
	Tk_28	Correlation Coefficient	.416*
		Sig. (2-tailed)	.022
		N	30
	Tk_29	Correlation Coefficient	.380*
		Sig. (2-tailed)	.039
		N	30
	Tk	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I
Jakarta Pusat Reliability**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.902
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.906
		N of Items	13 ^b
	Total N of Items		26
Correlation Between Forms			.873
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.932
	Unequal Length		.932
Guttman Split-Half Coefficient			.932

a. The items are: Tk_01, Tk_02, Tk_03, Tk_04, Tk_06, Tk_07, Tk_08, Tk_09, Tk_10, Tk_11, Tk_12, Tk_13, Tk_15.

b. The items are: Tk_16, Tk_17, Tk_18, Tk_19, Tk_20, Tk_21, Tk_22, Tk_23, Tk_24, Tk_25, Tk_27, Tk_28, Tk_29.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tk_01	1.9667	.99943	30
Tk_02	2.4333	.67891	30
Tk_03	2.3000	1.02217	30
Tk_04	1.9333	.94443	30
Tk_06	1.6333	.76489	30
Tk_07	1.9667	.61495	30
Tk_08	1.9667	.71840	30
Tk_09	2.7667	.97143	30
Tk_10	2.5000	.73108	30
Tk_11	2.0000	.74278	30
Tk_12	2.3000	.83666	30
Tk_13	2.0000	.74278	30
Tk_15	1.8333	.83391	30
Tk_16	2.1333	.68145	30
Tk_17	2.3667	.71840	30
Tk_18	1.9667	.92786	30
Tk_19	1.8667	.81931	30
Tk_20	3.2000	.76112	30
Tk_21	2.0000	.98261	30
Tk_22	1.9000	.75886	30
Tk_23	1.7333	.73968	30
Tk_24	1.8667	.77608	30
Tk_25	1.8667	.77608	30
Tk_27	1.8667	.77608	30
Tk_28	1.9667	.66868	30
Tk_29	1.6333	.71840	30

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	27.6000	52.938	7.27585	13 ^a
Part 2	26.3667	48.654	6.97524	13 ^b
Both Parts	53.9667	190.171	13.79026	26

a. The items are: Tk_01, Tk_02, Tk_03, Tk_04, Tk_06, Tk_07, Tk_08, Tk_09, Tk_10, Tk_11, Tk_12, Tk_13, Tk_15.

b. The items are: Tk_16, Tk_17, Tk_18, Tk_19, Tk_20, Tk_21, Tk_22, Tk_23, Tk_24, Tk_25, Tk_27, Tk_28, Tk_29.