

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat

Rumah Tahanan Negara (Rutan) Klas I Jakarta Pusat merupakan salah satu unit pelaksana teknis pada jajaran Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI. Rutan Klas I Jakarta Pusat dibangun pada sebidang tanah seluas 42.132m<sup>2</sup> pada tahun 1918 oleh pemerintah yang berkuasa pada jaman Hindia Belanda saat itu, dan dikenal oleh masyarakat Jakarta dengan sebutan Penjara Gang Tengah. Sebelum tahun 1945 penjara Gang Tengah dipergunakan oleh Pemerintah Kolonial Belanda untuk menahan orang-orang yang melakukan pelanggaran hukum Kolonial Belanda. Setelah tahun 1945, bertepatan dengan kemerdekaan Bangsa Indonesia, maka kepemilikannya diserahkan pada Pemerintah Republik Indonesia, dimana pada waktu itu Lembaga Pemasyarakatan Salemba dipergunakan untuk menampung atau menahan tahanan politik, tahanan sipil, tahanan kejaksaan dan pelaku kejahatan ekonomi (penimbunan kekayaan yang ramai pada saat itu).

Dari tahun 1967 sampai dengan tahun 1980 Lembaga Pemasyarakatan Salemba dijadikan Rumah Tahanan Militer (RTM) yang khusus menahan tahanan militer di bawah pimpinan Inrehab Laksusda Jaya. Selanjutnya pada tanggal 4 Februari 1980 Lembaga Pemasyarakatan Salemba, perlengkapan inventaris serta rumah dinas yang di pergunakan oleh Inrehab Laksusda Jaya diserahkan kepada Departemen Kehakiman melalui Kepala Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan IV Jakarta Raya dan Kalimantan Barat, Soekirman SH. Penyerahan tersebut berdasarkan surat perintah Panglima Komando Operasi Pemulihan Kesatuan dan Ketertiban tanggal 9 Januari 1980 nomor: Sprin12/Kepkam/1/1980 dan surat pelaksanaan nomor: Sprin/4 5/KAHDA/1/1980 tanggal 23 Januari 1980.

Berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman RI nomor M.04.UM.01.06 tahun 1983 tanggal 16 Desember 1983 tentang Penetapan Lembaga

Pemasyarakatan tertentu sebagai Rumah Tahanan Negara, maka Lembaga Pemasyarakatan Salemba berubah statusnya menjadi Rumah Tahanan Negara bersama 274 Lembaga Pemasyarakatan lainnya yang berada di Indonesia. (Sejarah Rutan Salemba dapat diakses melalui [www.rutan-salemba.info](http://www.rutan-salemba.info))

Rutan Klas I Jakarta Pusat mempunyai kapasitas daya tampung hunian sekitar  $\pm$  1500 orang. Rutan Jakarta Pusat (Salemba) tepatnya berada di Jalan Percetakan Negara Nomor 88, Kelurahan Rawasari, Kecamatan Cempaka Putih, Kotamadya Jakarta Pusat, Propinsi DKI Jakarta. Untuk kategori tahanan yang dapat ditahan di Rutan Jakarta Pusat adalah para pelaku kejahatan yang penangkapan berada di 3 (tiga) wilayah yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Barat, dan Jakarta Utara dan tahanan yang berasal dari Polda Metro Jaya.

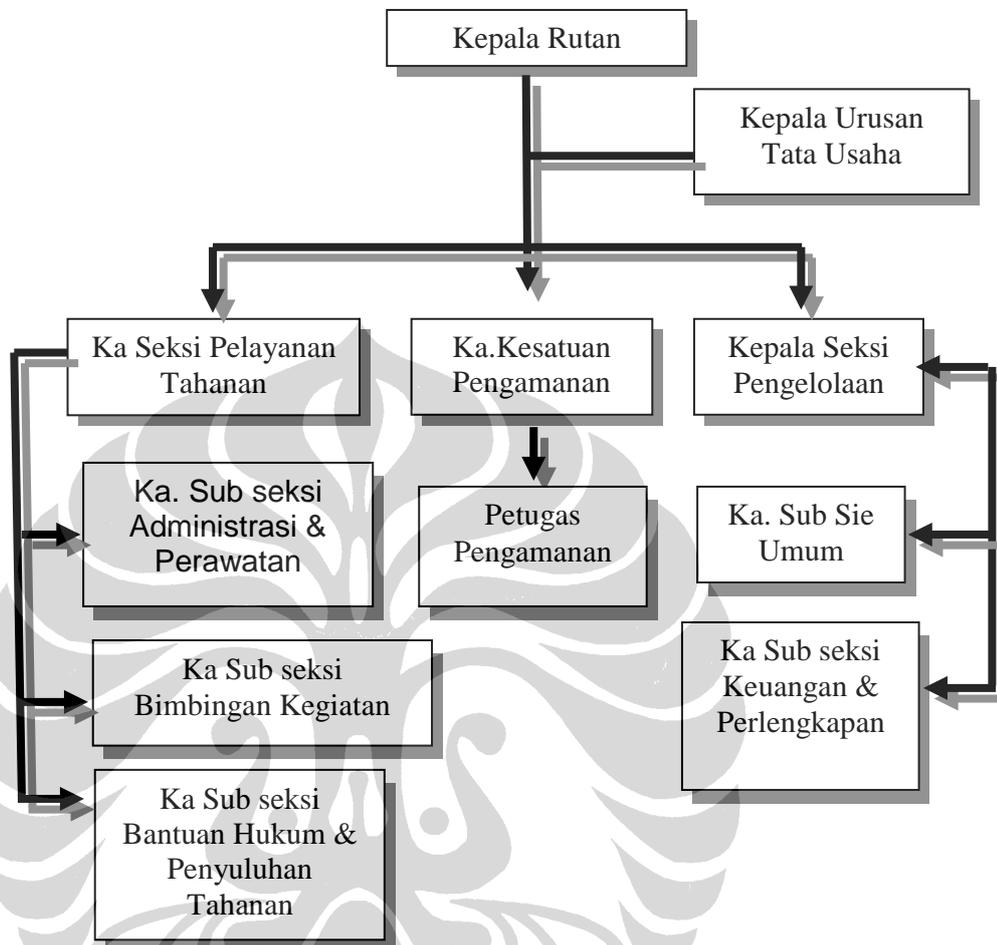
## 2. Struktur Organisasi

Tugas Rutan adalah untuk melakukan perawatan, bimbingan, dan pembinaan terhadap tersangka atau terdakwa, dan narapidana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berkaitan dengan hal tersebut maka Rutan menyelenggarakan tugas : melakukan pelayanan tahanan, pemeliharaan keamanan dan tata tertib Rumah Tahanan Negara, serta melakukan pengelolaan Rumah Tahanan Negara, dan melakukan urusan tata usaha.

Rutan dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) Klas, yaitu Rutan Klas I (berada di Ibu Kota Propinsi), Rutan Klas IIA (berada di Kota), Rutan Klas IIB (berada di Kabupaten). Sebagaimana telah disebutkan di atas, maka Rutan Jakarta Pusat tergolong dalam klasifikasi Rutan Klas I. Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: M.04.PR07.03 Tahun 1985 tanggal 20 September 1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rutan dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, maka Rutan Klas I Jakarta Pusat dipimpin oleh seorang Kepala dengan eselon III/b, di mana dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dibantu oleh beberapa pejabat struktural sebagaimana tergambar pada skema struktur organisasi Rutan Klas I Jakarta Pusat berikut ini :

**Gambar 4.1**

Struktur Organisasi Rutan Klas I Jakarta Pusat



Sumber : Sub Seksi Umum Rutan Klas I Jakarta Pusat, 2009

**a. Seksi Pelayanan Tahanan**

Tugas Seksi Pelayanan Tahanan adalah melakukan : administrasi dan perawatan; mempersiapkan pemberian bantuan hukum dan penyuluhan; serta memberikan bimbingan kegiatan bagi tahanan. Fungsi Seksi Pelayanan Tahanan adalah sebagai berikut :

1. melakukan administrasi, membuat statistik dan dokumentasi tahanan serta memberikan perawatan dan pemeliharaan kesehatan tahanan;
2. mempersiapkan pemberian bantuan hukum dan penyuluhan bagi tahanan;
3. memberikan kegiatan bagi tahanan

Seksi Pelayanan Tahanan membawahi Sub Seksi yang terdiri dari :

- 1) Sub Seksi Administrasi dan Perawatan yang bertugas melakukan pencatatan tahanan dan barang-barang bawaannya, membuat statistik dan dokumentasi, serta memberikan perawatan dan mengurus kesehatan tahanan dan narapidana;
- 2) Sub Seksi Bantuan Hukum dan Penyuluhan yang bertugas mempersiapkan pemberian bantuan hukum atau kesempatan untuk mendapat bantuan hukum dan penasehat hukum, memberikan penyuluhan rohani dan jasmani serta mempersiapkan bahan bacaan bagi tahanan;
- 3) Sub Seksi Bimbingan Kegiatan yang mempunyai tugas memberikan bimbingan kegiatan bagi tahanan dan narapidana.

#### **b. Seksi Pengelolaan**

Seksi Pengelolaan mempunyai tugas melakukan pengurusan keuangan, perlengkapan, dan Rumah Tangga Rutan dan dalam pelaksanaan tugas tersebut, Seksi Pengelolaan mempunyai fungsi:

- 1) melakukan urusan keuangan dan perlengkapan
- 2) melakukan urusan Rumah Tangga dan Kepegawaian

Seksi Pengelolan membawahi Sub Seksi yang terdiri dari:

- 1) Sub Seksi Keuangan dan Perlengkapan yang bertugas melakukan pengelolaan keuangan serta perlengkapan Rumah Tahanan Negara
- 2) Sub Seksi Umum yang bertugas melakukan urusan rumah tangga dan kepegawaian.

#### **c. Kesatuan Pengamanan Rutan**

Kesatuan Pengamanan Rutan mempunyai tugas melakukan pemeliharaan keamanan dan ketertiban Rutan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Kesatuan Pengamanan Rutan mempunyai fungsi :

- 1) melakukan administrasi keamanan dan ketertiban Rumah Tahanan Negara ;
- 2) melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap tahanan

- 3) melakukan pemeliharaan keamanan dan ketertiban Rumah Tahanan Negara;
- 4) melakukan penerimaan, penempatan, dan pengeluaran tahanan serta memonitor keamanan dan tata tertib tahanan pada tingkat pemeriksaan serta narapidana;
- 5) membuat laporan dan berita acara pelaksanaan pengamanan dan ketertiban

Kesatuan pengamanan Rutan dipimpin oleh seorang kepala yang membawahi petugas pengamanan Rutan. Petugas pengamanan Rutan Klas I Jakarta Pusat, memiliki strategi pengamanan khusus yang meliputi dari keamanan I (KAM-I), yang memiliki tugas utama untuk menjaga keamanan yang berhubungan dengan kunjungan keluarga tahanan dan narapidana. Serta melakukan pemeriksaan atau pengeledahan terhadap tahanan yang akan dan pulang sidang, melakukan pengawasan terhadap tahanan dan narapidana yang sakit ke rumah sakit. Keamanan II (KAM-II) yang memiliki tugas utama dalam pengaturan penempatan penghuni dan keamanan dalam. Petugas regu jaga, yang terdiri dari 4 (empat) Regu Jaga yang masing-masing beranggotakan 38 orang pegawai, memiliki tugas utama menjaga keamanan keseluruhan lingkungan Rutan dan memelihara serta menjaga keutuhan barang dan bangunan yang ada dalam Rutan, serta mencegah terjadinya pelarian tahanan atau narapidana.

#### **d. Urusan Tata Usaha**

Urusan Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan surat menyurat dan kearsipan Rutan Klas KIas I Jakarta Pusat.

### **3. Keadaan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi Rutan dalam mewujudkan pelaksanaan tugas perawatan, bimbingan, pembinaan terhadap tahanan dan narapidana. Ketersediaan pegawai yang profesional, memiliki integritas yang baik terhadap pekerjaan akan dapat mencapai target kerja secara optimal, namun jika ketersediaan SDM tersebut jumlahnya tidak cukup dalam pelaksanaan

kerja, maka pelaksanaan tugas-tugas tersebut tidak akan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Rutan Klas I Jakarta Pusat bertujuan menciptakan kinerja yang berkualitas dan juga mampu menciptakan nilai-nilai publik (*public values*) yang positif sesuai dengan tujuan organisasi publik secara umum, yaitu menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kondisi tersebut dapat tercermin dari suasana kerja Rutan mulai dari ketertiban pegawai, keamanan, dan disiplin dari setiap pelaksanaan kerja baik bidang atau bagian yang ada, serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rutan Jakarta Pusat merupakan barometer Rutan seluruh Indonesia.

Jumlah keseluruhan pegawai setiap waktu tertentu, pada kenyataannya selalu terjadi perubahan jumlah. Kondisi seperti ini dapat disebabkan sebagian diantaranya memasuki masa pensiun, dipindah tugaskan ke UPT yang lain, maupun formasi pegawai baru. Jumlah pegawai RUTAN Klas I Jakarta Pusat dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Gambar 4.2**

Keadaan Jumlah Pegawai Rutan Klas I Jakarta Pusat  
Berdasarkan Pangkat/Gol. Ruang, Jenis Kelamin, Dan Pendidikan

Gol	Jenis Kelamin		Jml	Pendidikan											
				S2		S1		D3		SLTA		SLTP		SD	
	L	P		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
IV/a	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
III/d	2	3	5	-	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-
III/c	10	3	13	1	1	8	2	-	-	-	-	-	-	-	-
III/b	87	18	105	6	2	12	4	-	-	69	12	-	-	-	-
III/a	25	8	33	-	-	-	-	-	-	13	2	-	-	-	-
II/d	12	6	18	-	-	-	-	-	-	9	3	-	-	-	-
II/c	16	-	16	-	-	-	-	-	-	8	-	5	-	-	-
II/b	24	6	30	-	-	-	-	-	-	23	6	1	-	-	-
II/a	113	2	115	-	-	-	-	-	-	112	1	-	-	1	1
Jml	290	47	337	16	4	25	15	7	3	234	24	6	-	1	1

Sumber Data Sub Sie Umum Tanggal 26 Mei 2009

#### 4. Keadaan Penghuni

Penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat terdiri dari tahanan dan narapidana, yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia dan warga negara asing. Setiap hari terjadi perubahan isi penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat, disebabkan antara lain :

- a. pemindahan tahanan atau narapidana ke LAPAS atau RUTAN lain;
- b. penangguhan penahanan
- c. pengalihan jenis penahanan;
- d. menjalankan program pembinaan berupa Pembebasan Bersyarat (PB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), Cuti Mengunjungi Keluarga (CMK), Assimilasi Ke Lembaga Pemasarakatan Terbukabebas demi hukum
- e. bebas murni

Dokumentasi data tahanan di klasifikasi berdasarkan tingkat pemeriksaan perkara yang terdiri dari lima kategori, yaitu:

- a. Penyidikan

Tingkat pemeriksaan perkara berada dibawah wewenang Kepolisian sebagai penyidik. Semua data tahanan ditingkat penyidikan (penahanan, perpanjangan dan pelimpahan) disimpan dalam Register A1.

- b. Penuntutan

Tingkat pemeriksaan perkara sudah dilimpahkan oleh Kepolisian atau Penyidik kepada Kejaksaan atau Penuntut Umum untuk dilakukan penuntutan. Semua data tahanan ditingkat penuntutan disimpan dalam Register A2

- c. Peradilan Awal

Tingkat pemeriksaan perkara yang sudah dilimpahkan kejaksaan atau Penuntut Umum kepada Pengadilan Negeri untuk diputuskan. Semua data tahanan ditingkat peradilan awal (penahanan, perpanjangan, putusan, dan pelimpahan) disimpan dalam Register A3. Setelah tahanan menerima hasil putusan Pengadilan Negeri, tahanan diberi waktu selama satu minggu untuk memikirkan apakah akan menerima putusan Pengadilan Negeri,

maka Penuntut Umum akan membuat Berita Acara Pelaksanaan Putusan untuk kemudian dilakukan pelimpahan dan pendaftaran ke Register B (data tahanan yang berstatus menjadi narapidana). Namun jika tidak, maka tahanan berhak mengajukan banding

d. Banding

Jika permohonan banding disetujui, maka tingkat pemeriksaan perkara dilimpahkan Pengadilan Negeri kepada Pengadilan Tinggi untuk sidang berkas. Semua data tahanan di tingkat Banding (surat permohonan, penahanan, perpanjangan, putusan, dan pelimpahan) disimpan dalam Register A4. Setelah tahanan menerima hasil putusan Pengadilan Tinggi, tahanan diberi waktu dua minggu atau empat belas hari untuk memikirkan apakah akan menerima hasil putusan tersebut atau tidak. Jika tahanan menerima putusan Pengadilan Tinggi, maka Penuntut Umum akan membuat Berita Acara Pelaksanaan Putusan. Untuk selanjutnya pada administrasi Rutan akan dilakukan pelimpahan dan pendaftaran tahanan ke Register B (data tahanan yang berubah status menjadi narapidana). Namun jika tidak, maka tahanan berhak mengajukan kasasi.

e. Kasasi

Kasasi adalah tingkat pemeriksaan perkara terakhir. Jika permohonan kasasi disetujui, maka tingkat pemeriksaan perkara akan dilimpahkan Pengadilan Tinggi kepada Mahkamah Agung untuk sidang berkas. Semua data tahanan ditingkat Kasasi (surat permohonan, penahanan, perpanjangan, putusan, dan pelimpahan) disimpan dalam Register A5, setelah tahanan menerima hasil putusan Mahkamah Agung, maka Penuntut Umum akan membuat Berita Acara Pelaksanaan Putusan. Selanjutnya oleh Rutan akan dilakukan pelimpahan dan pendaftaran tahanan ke Register B (data tahanan yang berubah status menjadi narapidana). Untuk tahanan yang telah berubah status menjadi narapidana berhak tinggal di Rumah Tahanan Negara jika lama pidananya kurang dari satu tahun enam bulan. Apabila pidananya lebih dari 1 tahun 6 bulan, maka narapidana tersebut harus dipindahkan ke Lembaga Pemasyarakatan lain untuk mendapatkan proses pembinaan lanjutan. Narapidana yang berada dalam Rumah

Tahanan Negara dapat digolongkan sesuai dengan lama dan jenis pidananya, yaitu:

- a. BI, yaitu narapidana yang dipidana lebih dari satu tahun
- b. BIIa, yaitu narapidana yang dipidana tiga bulan satu hari sampai dengan satu tahun
- c. BIIb, yaitu narapidana yang dipidana kurang atau sampai dengan tiga bulan
- d. BIII, yaitu narapidana yang menjalani pidana kurungan sebagai pengganti denda.

**Gambar 4.3**  
**Data Penghuni RUTAN Klas I Jakarta Pusat**  
**Tanggal 26 Mei 2009**

No	ISI	Jumlah
1	Tahanan	
	A I	- Orang
	A II	1.937 Orang
	A III	619 Orang
	A IV (Banding)	55 Orang
	A V (Kasasi)	22 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>2.633 Orang</b>
2	Narapidana	
	B I	413 Orang
	B IIa	85 Orang
	B IIb	- Orang
	B IIIs	24 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>692 Orang</b>
<b>Jumlah Keseluruhan</b>		<b>3.325 Orang</b>

Sumber: Laporan bulanan Sub Seksi Administrasi dan Perawatan  
Tanggal 26 bulan Mei 2009

## 5. Sarana dan Prasarana

Rutan Klas I Jakarta Pusat sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di jajaran Direktorat Jenderal Pemasyarakatan mempunyai fungsi sebagai tempat perawatan tahanan dan kegiatan untuk narapidana, memiliki sarana dan prasarana perawatan tahanan dan pembinaan narapidana, berupa :

Gedung Perkantoran, saat ini gedung baru Rutan Klas I Jakarta Pusat sudah diopersionalkan, walaupun masih ada sebagian bangunan lama yang dipergunakan. Pembangunan ini dilaksanakan mengingat gedung lama sudah kurang layak huni dan dari segi pengamanannya sudah kurang nyaman dan sulit dikontrol karena sudah banyak bagian-bagian yang potensial untuk gangguan keamanan.

Blok adalah salah satu sarana dimana warga binaan tinggal menjalani pidananya dan menunggu proses persidangan berjalan. Blok berupa ruangan-ruangan yang bertingkat. Blok yang dihuni oleh warga binaan wajib tinggal disana mulai jam 18.00 sampai dengan 06.00, kecuali mereka yang menjadi tamping (tahanan pendamping atau pembantu petugas), dan perangkat blok seperti forman/pemuka blok, dan juri kunci dan juru tulis.

Klinik Rutan, klinik yang diperuntukkan bagi penghuni tersedia dalam Rutan dan pelayanan medisnya adalah layanan rawat jalan dan juga disediakan rawat inap di dalam klinik tersebut. Namun fasilitas yang tersedia masih terbatas sehingga jika ada warga binaan pemasyarakatan (WBP) yang menderita penyakit yang membutuhkan penanganan medis serius, maka WBP tersebut harus dirujuk ke Rumah Sakit rujukan yang memiliki layanan medis yang lebih lengkap.

Sarana olahraga, Rutan Klas I Jakarta Pusat menyediakan sarana olahraga lapangan sepakbola mini, lapangan bola *volley*, lapangan bulu tangkis, lapangan tenis meja untuk menyalurkan hobi WBP dalam bidang olahraga. Lapangan tenis meja hampir tersedia disetiap blok, sehingga WBP dapat berolahraga untuk menunjang tingkat kesehatan .

Sarana peribadatan, Sarana peribadatan yang tersedia di RUTAN Klas I Jakarta Pusat saat ini adalah Masjid, Gereja, dan Vihara.

Sarana Kegiatan Kerja sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat terdiri dari tahanan dan narapidana. Bagi tahanan yang statusnya masih belum mempunyai kekuatan hukum yang tetap, dan masih menganut asas praduga tidak bersalah, tidak

diwajibkan bekerja. Sedangkan narapidana yang telah memiliki kekuatan hukum yang tetap berkewajiban untuk mengikuti program kegiatan yang dilaksanakan pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain adalah keterampilan kerja berupa menjahit, potong rambut, dan lain sebagainya. Namun semuanya itu tidak dilakukan secara maksimal oleh pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat, karena terbatasnya tempat untuk melakukan kegiatan. Disamping itu, tenaga pengajar sangat minim sehingga kegiatan tersebut hanya sebatas pengisi waktu bagi warga binaan sambil menunggu kepemindahan ke Lapas. Kegiatan lainnya yang dilakukan oleh warga binaan adalah melalui penyuluhan bantuan hukum, dimana tahanan dan narapidana mendapatkan pengarahan hukum selama di dalam Rutan Klas I Jakarta Pusat. Kegiatan lainnya adalah berupa bimbingan rohani bagi tahanan yang baru masuk, penyuluhan hukum dari kantor wilayah, penyuluhan kesehatan terutama bahaya penyakit HIV/AIDS (kerja sama dengan LSM).

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat, berikut ini disajikan hasil jawaban responden untuk masing-masing butir pernyataan kualitas pelayanan, baik mengenai tingkat harapan maupun tingkat pelayanan yang diterima. Dalam memberikan interpretasi atribut-atribut pelayanan, selain digunakan distribusi frekuensi, juga digunakan nilai bobot sehingga dapat diketahui persentase harapan dan pelayanan yang diterima.

#### **a. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)**

Dimensi tampilan fisik (*tangible*) terdiri dari empat atribut pelayanan, yaitu: (1) ketersediaan peralatan yang modern seperti komputer dan alat komunikasi di Rutan Jakarta Pusat, (2) kondisi bangunan Rutan Jakarta Pusat terlihat kokoh, (3) penampilan petugas Rutan yang rapi, (4) keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan narapidana, (5) kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian, dan (6) kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian. Hasil tanggapan

responden pada masing-masing atribut tersebut baik untuk tingkat harapan maupun pelayanan yang diterima dapat dilihat pada tabel di bawah :

1) Ketersediaan peralatan yang modern

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut ketersediaan peralatan yang modern di Rutan Jakarta Pusat terlihat dalam Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.1. Tingkat Harapan Atribut Ketersediaan Peralatan yang Modern

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	4	4,0	12
4	Penting	23	23,2	92
5	Sangat penting	71	71,7	355
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>461</b>

Untuk tingkat harapan, diketahui modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting dan diikuti jawaban penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan narapidana (napi) cenderung menganggap sangat penting tentang ketersediaan peralatan yang modern seperti komputer dan alat komunikasi di lingkungan Rutan Klas I Jakarta Pusat.

Tabel 4.2. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kersediaan Peralatan yang Modern

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	52	52,5	52
2	Tidak memadai	24	24,2	48
3	Biasa saja	14	14,1	42
4	Memadai	7	7,07	28
5	Sangat memadai	2	2,02	10
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>180</b>

Dari kecenderungan jawaban pada tabel di atas terlihat jawaban responden yang sering muncul adalah sangat tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan yang modern seperti komputer dan alat komunikasi di Rutan Jakarta Pusat dinilai sangat tidak memadai. Peralatan modern dan alat komunikasi yang dipergunakan merupakan bentuk pengamanan standar dari lembaga pemasyarakatan (Lapas) di negara lain, misalkan tentang area *blankspot* yaitu sinyal telepon selular tidak berfungsi di dalam Rutan / Lapas. Jadi tahanan dan narapidana tidak bisa mempergunakan telepon selular yang dapat di salah gunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat luar. Untuk itu kebutuhan alat komunikasi bagi tahanan dan narapidana harusnya di fasilitasi oleh Rutan Klas I Jakarta Pusat, tentunya dengan pembatasan. Dengan tidak tersedianya layanan komunikasi yang diberikan oleh Rutan Jakarta Pusat, berdampak terhadap digunakannya handphone yang tidak terkontrol, sehingga dapat disalahgunakan. Begitu juga ketersediaan *X-Ray* yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar penggeledahan barang dan badan. Apabila tahanan dan narapidana mendapat kunjungan dari pihak luar, sehingga tidak perlu dilakukan pemeriksaan / penggeledahan barang dan badan dari pintu ke pintu.

## 2) Kondisi bangunan Rutan

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kondisi bangunan dapat dilihat dalam Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.3. Tingkat Harapan Atribut Kondisi Bangunan Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Penting	39	39,4	156
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>436</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawabannya adalah sangat penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan narapidana menilai sangat penting mengenai kondisi bangunan yang kokoh.

Tabel 4.4. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kondisi Bangunan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	21	21,2	21
2	Tidak memadai	49	49,5	98
3	Biasa saja	16	16,2	48
4	Memadai	5	5,05	20
5	Sangat memadai	8	8,08	40
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>227</b>

Dari kecenderungan jawaban tersebut terlihat bahwa tahanan dan narapidana cenderung pada jawaban tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kondisi bangunan belum memadai. Bangunan Rutan Klas I Jakarta Pusat yang baru, di operasionalkan tahun 2006, secara sepintas bahwa bangunan Rutan Jakarta Pusat sangat kokoh dan kuat. Sarana cukup lengkap seperti sarana peribadatan, dan sarana olah raga. Tetapi dengan kelebihan kapasitas yang terjadi di Rutan Klas I Jakarta Pusat, menyebabkan fungsi bangunan tidak pada mestinya. Kondisi tersebut dapat di lihat dari blok hunian tipe I yang seharusnya di huni oleh 96 orang, pada kenyataannya dihuni oleh 364 orang tahanan/napi, blok hunian tipe III yang idealnya di huni 216 orang tahanan dan narapidana secara nyata dihuni oleh 823 orang tahanan dan narapidana, blok hunian tipe V yang seharusnya dihuni oleh 270 orang tahanan dan narapidana tetapi dihuni 688 orang tahanan dan narapidana, sementara untuk blok hunian tipe VII yang semestinya dihuni oleh 280 orang

tahanan dan narapidana dihuni oleh 1.392 orang tahanan dan narapidana.

3) Penampilan petugas Rutan yang rapi

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut penampilan petugas Rutan yang rapi terlihat dalam Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.5. Tingkat Harapan Atribut Penampilan Petugas yang Rapi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	1	1,0	3
4	Penting	48	48,5	192
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>445</b>

Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa napi menilai sangat penting masalah penampilan petugas Rutan yang rapi.

Tabel 4.6. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Penampilan Petugas Rutan yang Rapi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	38	38,4	38
2	Tidak memadai	31	31,3	62
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Memadai	14	14,1	56
5	Sangat memadai	6	6,06	30
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>216</b>

Dari jawaban tersebut terlihat modusnya adalah jawaban sangat memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut penampilan petugas Rutan yang rapi belum memadai. Dalam melaksanakan tugas kedinasan, setiap petugas Rutan

Jakarta Pusat diwajibkan untuk menggunakan seragam, baik pakaian dinas harian (PDH) ataupun pakaian dinas lapangan (PDL) . Namun demikian menurut tahanan dan narapidana penampilan petugas Rutan Klas I Jakarta Pusat pada saat melaksanakan tugas masih perlu diperbaiki.

- 4) Keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana terlihat dalam Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.7. Tingkat Harapan Atribut Keselarasan Fasilitas Fisik Pelayanan dalam Memenuhi Kebutuhan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	5	5,1	15
4	Penting	42	42,4	168
5	Sangat penting	52	52,5	260
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>443</b>

Dari hasil jawaban tersebut terlihat bahwa alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan napi cenderung menganggap sangat penting tentang keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana.

Tabel 4.8. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Atribut Keselarasan Fasilitas Fisik Pelayanan dalam Memenuhi Kebutuhan tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	25	25,3	25
2	Tidak memadai	53	53,5	106
3	Biasa saja	8	8,08	24
4	Memadai	9	9,09	36
5	Sangat memadai	4	4,04	20
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>211</b>

Dari jawaban tersebut terlihat mayoritas jawabannya adalah tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana dinilai belum memadai oleh tahanan dan narapidana.

Mengacu pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan pelayanan terhadap harapan tahanan dan napi atas atribut keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana masih jauh dari harapan tahanan dan narapidana. Fasilitas fisik yang ada di Rutan Jakarta Pusat di sesuaikan dengan ruang gerak tahanan / narapidana dan memudahkan untuk segi pengamanan Rutan Jakarta Pusat. Namun dengan terjadinya kelebihan kapasitas penghuni menyebabkan pemanfaatan fasilitas fisik menjadi tidak pada fungsinya. Kondisi tersebut dikarenakan keterbatasan fasilitas fisik yang dimiliki Rutan Klas I Jakarta Pusat, yang hanya di peruntukan melayani 1.500 tahanan dan narapidana tetapi pada kenyataannya difungsikan untuk melayani 3.257 tahanan dan narapidana.

5) Kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian terlihat dalam Tabel 4.9 dan Tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.9. Tingkat Harapan Narapidana Atribut Kebersihan Kamar Mandi di Dalam Blok Hunian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	6	6,1	18
4	Penting	34	34,3	136
5	Sangat penting	59	59,6	295
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>449</b>

Dari hasil jawaban tersebut terlihat bahwa modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan narapidana cenderung menganggap sangat penting tentang kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian.

Tabel 4.10. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kebersihan Kamar Mandi di Dalam Blok Hunian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	27	27,3	27
2	Tidak memadai	50	50,5	100
3	Biasa saja	12	12,1	36
4	Memadai	7	7,07	28
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>206</b>

Dari jawaban tersebut terlihat mayoritas jawabannya adalah tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian dinilai belum memadai oleh tahanan dan narapidana.

Untuk meningkatkan derajat kesehatan tahanan dan narapidana maka dianggap penting pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat untuk melakukan penanganan yang serius terhadap MCK yang digunakan oleh tahanan dan narapidana (penanganan sanitasi). Dengan pengelolaan sanitasi yang memenuhi standar kesehatan, di harapkan

akan tercapai derajat kesehatan bagi tahanan dan narapidana yang pada gilirannya dapat menekan terjadinya perkembangbiakan dan penularan berbagai macam penyakit. Blok yang merupakan tempat hunian bagi tahanan dan narapidana sehingga secara praktis kebersihan kamar mandi di dalam blok adalah menjadi tanggung jawab dari penghuninya. Kebersihan kamar mandi dari blok tentunya sangat bergantung pada perilaku dan jumlah penghuni yang menempati, tetapi dengan terjadinya kelebihan kapasitas berakibat pada jumlah penghuni yang tidak ideal pada setiap tipe bloknya. Oleh karena itu berdasarkan pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan pelayanan terhadap harapan tahanan dan narapidana atas atribut kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian masih jauh dari harapan tahanan dan napi.

6) Kondisi ventilasi dan sirkulasi udara di dalam blok hunian

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian terlihat dalam Tabel 4.11 dan Tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.11. Tingkat Harapan Narapidana Atribut Kondisi Ventilasi, Sirkulasi Udara di Dalam Blok Hunian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	2	2,0	6
4	Penting	37	37,4	148
5	Sangat penting	59	59,6	295
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>451</b>

Jawaban dominan untuk tingkat harapan atribut kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian di antaranya adalah jawaban sangat penting diikuti dengan jawaban penting. Dari hasil

jawaban tersebut terlihat bahwa modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan napi cenderung menganggap sangat penting tentang kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian

Tabel 4.12. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kondisi Ventilasi, Sirkulasi Udara di Dalam Blok Hunian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	46	46,5	46
2	Tidak memadai	33	33,3	66
3	Biasa saja	13	13,1	39
4	Memadai	6	6,06	24
5	Sangat memadai	1	1,01	5
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>180</b>

Dari jawaban di atas terlihat mayoritas jawabannya adalah sangat tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian dinilai belum memadai oleh tahanan dan narapidana.

Tahanan dan narapidana wajib tinggal di dalam blok mulai jam 18.00 sampai dengan jam 06.00 WIB, dan di luar jam yang sudah ditentukan tahanan dan napi bebas untuk melakukan kegiatan diluar blok hunian. Sehubungan dengan hal tersebut, pada waktu siang hari kondisi ventilasi dan sirkulasi udara di blok tidak begitu di permasalahan, tetapi pada malam hari ini sangat di rasakan. Apalagi dengan jumlah penghuni yang tidak ideal, sementara ventilasi di setiap kamar bloknnya memang sangat kecil. Dengan tidak dipisahkannya tahanan dan narapidana yang menderita penyakit menular, sehingga dengan kondisi ventilasi dan sirkulasi udara yang ada akan menyebabkan menularnya penyakit dengan cepat dan mudah. Mengacu pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan pelayanan terhadap harapan tahanan dan narapidana atas atribut kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian masih jauh daru harapan tahanan dan napi.

### b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) terdiri dari enam atribut pelayanan, yaitu: (1) ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas, (2) kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana, (3) pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan dan narapidana, (4) pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, (5) keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas, dan (6) jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing atribut tersebut baik untuk tingkat harapan maupun tingkat pelayanan yang diterima diuraikan sebagai berikut.

- 1) Ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas dapat dilihat dalam Tabel 4.13 dan Tabel 14. berikut:

Tabel 4.13. Tingkat Harapan Narapidana Atribut Ketepatan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Sesuai dengan yang telah Dijanjikan oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	2	2,0	4
3	Biasa saja	5	5,0	15
4	Penting	46	46,5	184
5	Sangat penting	46	46,5	230
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>433</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas, diketahui modus jawabannya adalah penting dan sangat penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang

mayoritas menyatakan sangat penting dan penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai sangat penting masalah ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan petugas.

Tabel 4.14. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Ketepatan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan sesuai dengan yang telah Dijanjikan oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	37	37,4	37
2	Tidak memadai	41	41,4	82
3	Biasa saja	11	11,1	33
4	Memadai	8	8,08	32
5	Sangat memadai	2	2,02	10
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>194</b>

Dari jawaban tersebut terlihat modus jawabannya adalah tidak memadai, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas dinilai tidak memadai. Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan atribut ketepatan melakukan hal-hal yang telah dijanjikan oleh petugas berarti kinerja pelayanan masih jauh di bawah harapan tahanan dan narapidana.

Sebagai contoh hal ini bisa di lihat dari masih terlambatnya vonis atau surat keputusan pembebasan bersyarat dari waktu yang sudah di tentukan. Hal ini di sebabkan waktu proses pelayanan tersebut terkait dengan instansi lain seperti Kejaksaan, Kantor Wilayah dan direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Proses pelayanan yang memerlukan koordinasi kepada semua instansi yang terkait inilah yang sering mendapat kendala, karena panjangnya birokrasi yang sejauh ini masih belum dapat di sederhanakan.

- 2) Kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana terlihat dalam Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.15. Tingkat Harapan Atribut Kepedulian Petugas terhadap Permasalahan yang Dihadapi tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	8	8,1	24
4	Penting	41	41,4	164
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>438</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi narapidana, diketahui modus jawabannya adalah sangat penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa narapidana menilai sangat penting kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana.

Tabel 4.16. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kepedulian Petugas terhadap Permasalahan yang Dihadapi Tahanan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	32	32,3	32
2	Tidak memadai	42	42,4	84
3	Biasa saja	11	11,1	33
4	Memadai	6	6,06	24
5	Sangat memadai	8	8,08	40
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>213</b>

Mayoritas jawaban responden untuk pelayanan yang diterima untuk atribut kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana adalah jawaban tidak memadai. Jawaban tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan atribut itikad baik petugas dalam memecahkan masalah tahanan dan narapidana masih berada jauh di bawah harapan tahanan dan narapidana. Kondisi jumlah tahanan dan narapidana yang sangat tidak berbanding dengan jumlah petugas Rutan Jakarta Pusat, hal ini sangat mempengaruhi kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi oleh tahanan dan narapidana. Tingkat kepedulian petugas sangat di pengaruhi oleh kedekatan pribadi antara petugas dan tahanan dan narapidana.

3) Pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan dan narapidana

Jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat kinerja pelayanan atribut pemberian pelayanan secara profesional kepada tahanan dan narapidana dapat dilihat dalam Tabel 4.17 dan Tabel 4.18.

Tabel 4.17. Tingkat Harapan Atribut Pemberian Pelayanan oleh Petugas secara Profesional kepada tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	6	6,1	18
4	Penting	43	43,4	172
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>440</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada

narapidana, diketahui modus jawabannya adalah sangat penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai sangat penting pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan dan narapidana.

Tabel 4.18. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pemberian Pelayanan oleh Petugas secara Profesional kepada tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	32	32,3	32
2	Tidak memadai	39	39,4	78
3	Biasa saja	15	15,2	45
4	Memadai	11	11,1	44
5	Sangat memadai	2	2,02	10
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>209</b>

Dari jawaban pada tabel di atas, terlihat modusnya adalah tidak memadai, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada narapidana belum memadai. Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi atribut pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada narapidana belum dapat dipenuhi dengan baik. Profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan di pengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan. Rutan Klas I Jakarta Pusat, dalam hal penempatan bidang tugas seorang pegawai belum di sesuaikan dengan latar belakang pendidikannya, sehingga banyak tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai yang kurang sesuai kemampuannya.

4) Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut pelayanan petugas sesuai

dengan waktu yang telah dijanjikan dapat dilihat dalam Tabel 4.19 dan Tabel 4.20 berikut.

Tabel 4.19. Tingkat Harapan Atribut Pelayanan Petugas sesuai dengan Waktu yang telah Dijanjikan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	4	4.0	12
4	Penting	54	54.5	216
5	Sangat penting	41	41.4	205
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>433</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan napi menilai penting mengenai pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Tabel 4.20. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pelayanan Petugas sesuai dengan Waktu yang telah Dijanjikan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	31	31,3	31
2	Tidak memadai	44	44,4	88
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Memadai	14	14,1	56
5	Sangat memadai	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>205</b>

Jawaban dominan yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima di antaranya adalah jawaban tidak memadai. Hasil jawaban tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut

pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan belum memadai.

Dengan merujuk pada bobot harapan dan pelayanan, diketahui pemenuhan harapan napi atribut pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan masih yang belum dapat dipenuhi. Tahanan dan narapidana berharap dapat mendapatkan pelayanan yang terkait dengan hak-haknya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan oleh petugas. Pelayanan yang diberikan kepada tahanan dan narapidana akan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, apabila dalam memberikan pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat memiliki standar pelayanan yang meliputi : prosedur yang telah dibakukan, waktu penyelesaian yang ditetapkan, kompetensi petugas yang memberikan pelayanan, sarana dan prasarana serta produk pelayanan. Ironisnya Rutan Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan tidak memiliki standar pelayanan, Sebagai contoh: berapa lama dan kapan tahanan dan narapidana mendapatkan vonis, remisi, dan pola pembinaan (pembebasan bersyarat, asimilasi, cuti menjelang bebas, dan lain sebagainya).

5) Keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas dapat dilihat dalam Tabel 4.21 dan Tabel 4.22 berikut.

Tabel 4.21. Tingkat Harapan Napi Atribut keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	4	4,0	12
4	Penting	45	45,5	180
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>442</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan napi menilai sangat penting mengenai keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas.

Tabel 4.22. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Keakuratan Penanganan Administrasi/Pencatatan Data oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	29	29,3	29
2	Tidak memadai	44	44,4	88
3	Biasa saja	12	12,1	36
4	Memadai	11	11,1	44
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>212</b>

Dari kecenderungan jawaban tersebut terlihat modusnya adalah jawaban tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas belum memadai.

Tetapi apabila merujuk pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan napi atribut keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas masih di bawah harapan tahanan dan napi. Dalam hal keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data, kecermatan dan ketelitian petugas diperlukan karena terkait dengan kapan tahanan dan narapidana mulai di tahan, waktu bebas, atau kapan harus di sidangkan, untuk menghindari dan menekan tingkat kesalahan yang dapat merugikan tahanan dan narapidana, sehingga petugas mengklasifikasikan catatan / dokumen tahanan dan narapidana ke dalam buku registrasi berdasarkan status tahanan dan narapidana, sebagai berikut : untuk tahanan pada tingkat penyidikan dicatat dalam buku register A1, tahanan pada tingkat penuntutan dicatat dalam buku register A2, tahanan di tingkat peradilan awal dicatat dalam buku register A3, tahanan pada tingkat

banding dicatat dalam buku register A4, sementara tahanan pada tingkat kasasi dicatat dalam buku register A5.

Sementara untuk narapidana yang yang pidananya lebih dari satu tahun dicatat dalam buku register B1, narapidana dengan masa pidana 3 (tiga) bulan 1 (satu) hari sampai dengan 1 (satu) tahun di catat dalam buku BIIa, buku register BIIb untuk mencatat narapidana yang masa pidananya kurang atau sampai dengan 3 bulan, dan untuk narapidana yang menjalani pidana kurungan sebagai pengganti denda di catat dalam buku register BIIIs.

6) Jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana dapat dilihat dalam Tabel 4.23 dan Tabel 4.24 berikut.

Tabel 4.23. Tingkat Harapan Atribut Jumlah Petugas yang Memberikan Pelayanan kepada Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	3	3,0	9
4	Penting	40	40,4	160
5	Sangat penting	56	56,6	280
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>449</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan napi menilai sangat penting mengenai jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana.

Tabel 4.24. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Atribut Jumlah Petugas yang Memberikan Pelayanan kepada tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	30	30,3	30
2	Tidak memadai	48	48,5	96
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Memadai	3	3,03	12
5	Sangat memadai	8	8,08	40
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>208</b>

Jawaban dominan yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima di antaranya adalah jawaban tidak memadai. Dari kecenderungan jawaban tersebut terlihat modusnya adalah jawaban tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada narapidana belum memadai. Dengan merujuk pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan narapidana atribut jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan masih di bawah harapan.

Jumlah petugas Rutan Klas I Jakarta Pusat adalah 337 orang, yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana yang berjumlah 3.325 orang adalah sebagai berikut : petugas yang melakukan bimbingan kegiatan hanya 4 (empat) orang pegawai, anggota regu jaga yang bertugas di bidang pengamanan hanya 38 orang, sementara untuk pelayanan medis hanya ada 4 (empat) orang dokter umum dan 2 (dua) orang dokter gigi, petugas yang memberikan bantuan dan penyuluhan hukum sebanyak 8 orang. Di lihat dari kondisi tersebut dapat diketahui bahwa jumlah petugas yang memberikan pelayanan belum memadai, karena jumlah petugas dan tahanan / narapidana sangat tidak berbanding, sehingga berdampak pada derajat kualitas pelayanan yang jauh dari memadai.

**c. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terdiri dari empat atribut pelayanan, yaitu: (1) kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, (2) kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana, (3) keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan (4) daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana. Tingkat harapan dan pelayanan yang diterima untuk masing-masing atribut pelayanan tersebut disajikan berikut.

1) Kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana dapat dilihat dalam Tabel 4.25 dan Tabel 4.26 berikut.

Tabel 4.25. Tingkat Harapan Atribut Kecepatan Reaksi Petugas untuk Menanggapi Keluhan Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	5	5,1	15
4	Penting	42	42,4	168
5	Sangat penting	51	51,5	255
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>440</b>

Dari hasil jawaban di atas, terlihat modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tahanan dan narapidana menilai sangat penting mengenai atribut kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana.

Tabel 4.26. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Atribut Kecepatan Reaksi Petugas untuk Menanggapi Keluhan Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	27	27,3	27
2	Tidak memadai	53	53,5	106
3	Biasa saja	7	7,07	21
4	Memadai	8	8,08	32
5	Sangat memadai	4	4,04	20
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>206</b>

Dari komposisi jawaban tersebut di atas, terlihat modus jawaban responden adalah tidak memadai, sehingga menunjukkan pelayanan yang diterima untuk atribut kecepatan reaksi petugas dalam menanggapi keluhan tahanan dan narapidana belum memadai. Dengan merujuk pada bobot yang diperoleh, untuk atribut ini pelayanan yang diberikan sebesar 41,6% dari pelayanan maksimal.

Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi untuk atribut kecepatan reaksi petugas dalam menanggapi keluhan tahanan dan narapidana belum dapat dipenuhi. Reaksi cepat dalam menangani keluhan sangat bergantung kepada komunikasi efektif yang dibangun antara petugas tahanan dan narapidana. Komunikasi antar pribadi bisa efektif apabila terdapat keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dalam memberikan respon dan kesamaan yang berarti kedua pihak yang berkomunikasi saling menghargai dan menghormati .

2) Kesiediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima atribut kesiediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana terlihat dalam Tabel 4.27 dan Tabel 4.28 berikut.

Tabel 4.27. Tingkat Harapan Atribut Kesiediaan Petugas untuk selalu Membantu Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	5	5,1	15
4	Penting	56	56,6	224
5	Sangat penting	37	37,4	185
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>426</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut, diketahui modus jawabannya adalah penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan penting tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai penting kesiediaan petugas untuk selalu membantu narapidana.

Tabel 4.28. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Kesiediaan Petugas untuk selalu Membantu Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	30	30,3	30
2	Tidak memadai	48	48,5	96
3	Biasa saja	15	15,2	45
4	Memadai	6	6,06	24
5	Sangat memadai	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>195</b>

Jawaban dominan yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima adalah tidak memadai. Hasil jawaban ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan pada atribut kesiediaan petugas untuk selalu membantu narapidana dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui harapan pelayanan atribut kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana masih belum dapat dipenuhi. Menurut tahanan dan narapidana hal ini penting, karena Rutan Klas I Jakarta Pusat melalui petugaslah sebagai pihak paling pertama yang dapat membantu mengatasi keluhan dan permasalahan yang di hadapi. Kesediaan petugas untuk membantu tahanan dan narapidana berhubungan dengan peran dan bidang tugas dari setiap pegawai. Untuk itu setiap bidang tugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana seharusnya mempunyai mekanisme penyampaian keluhan, dengan begitu tidak akan terjadi konflik peran antar setiap bidang yang dapat mengganggu proses pelayanan.

3) Keluasan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut keluasan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana terlihat dalam Tabel 4.29 dan Tabel 4.30 berikut.

Tabel 4.29. Tingkat Harapan Atribut Keluasan Waktu Petugas dalam Memberikan Pelayanan Tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Penting	35	35,4	140
5	Sangat penting	54	54,5	270
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>440</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat bahwa modus jawaban atau alternatif jawaban yang sering muncul adalah sangat penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan narapidana cenderung menganggap sangat penting keluasan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada narapidana.

Tabel 4.30. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Keluangan Waktu Petugas dalam Memberikan Pelayanan Tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	37	37,4	37
2	Tidak memadai	40	40,4	80
3	Biasa saja	17	17,2	51
4	Memadai	4	4,04	16
5	Sangat memadai	1	1,01	5
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>189</b>

Sebagian besar jawaban responden untuk pelayanan yang diterima atas atribut keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana adalah tidak memadai. Kecenderungan jawaban tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana dinilai belum memadai. Merujuk pada bobot untuk harapan dan pelayanan yang diterima, maka harapan tahanan dan napi atribut keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana belum dapat dipenuhi.

Keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan jam kerja yang telah ditentukan, jajaran petugas pengamanan Rutan melaksanakan tugas kedinasan selama 24 (jam). Diatur secara bergantian untuk setiap regunya dengan pembagian sebagai berikut : dinas pagi dari jam 07.00 – 13.00 WIB, dinas siang dari jam 13.00 – 19.00 WIB dan dinas malam dari jam 19.00 – 07.00 WIB.

- 4) Daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut daya tanggap pegawai dalam

pembinaan kepada tahanan dan narapidana dapat dilihat dalam Tabel 4.31 dan Tabel 4.32 berikut.

Tabel 4.31. Tingkat Harapan Atribut Daya Tanggap Pegawai dalam Pembinaan kepada Tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	8	8,1	24
4	Penting	51	51,5	204
5	Sangat penting	39	39,4	195
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>425</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana, diketahui modus jawabannya adalah penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan penting, maka dapat disimpulkan bahwa napi menilai penting daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana.

Tabel 4.32. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Daya Tanggap Pegawai dalam Pembinaan kepada Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	34	34,3	34
2	Tidak memadai	43	43,4	86
3	Biasa saja	12	12,1	36
4	Memadai	6	6,06	24
5	Sangat memadai	4	4,04	20
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>200</b>

Jawaban mayoritas yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima untuk daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan/narapidana adalah tidak memadai. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi atribut daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana masih jauh di bawah harapan tahanan dan napi. Tugas Rutan Jakarta Pusat adalah melakukan perawatan secara fisik dan mental kepada tahanan dalam rangka memperoleh kekuatan hukum yang tetap, tetapi mengingat 21 % / 686 orang penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat adalah berstatus narapidana, sehingga Rutan Jakarta Pusat juga harus memberikan bimbingan dan pembinaan kepada narapidana dalam rangka membangun manusia mandiri, yang bertujuan untuk mempersiapkan *re-integrasi social* atau pemulihan hubungan kehidupan dan penghidupan kepada masyarakat. Pembinaan yang dilakukan di bagi menjadi 2 (dua) bidang yaitu kepribadian (rohani/keagamaan) dan kemandirian dengan ketrampilan kerja.

Pembinaan yang diberikan kepada narapidana seharusnya disesuaikan dengan latar belakang tindak pidana yang telah dilakukan, karena pembinaan yang di butuhkan pelaku tindak pidana psikotropika tentunya akan berbeda dengan pembinaan yang dibutuhkan tindak pidana korupsi, terorisme, pencurian ataupun pembunuhan. Tidak adanya pembedaan pola pembinaan menyebabkan pembinaan yang dilakukan tidak optimal dan tepat sasaran . Oleh karena itu diperlukan daya tanggap pegawai dalam memberikan pembinaan.

#### **d. Dimensi Kepastian (*Assurance*)**

Untuk dimensi kepastian (*assurance*) terdiri dari lima atribut. Kelima atribut dimaksud yaitu: (1) kepercayaan narapidana kepada petugas Rutan, (2) rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan, (3) pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas (4) pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas, dan (5) pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan. Hasil tanggapan responden baik mengenai tingkat harapan maupun pelayanan yang diterima masing-masing disajikan sebagai berikut.

## 1) Kepercayaan narapidana kepada petugas Rutan

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut kepercayaan tahanan dan narapidana kepada petugas Rutan terlihat dalam Tabel 4.33 dan Tabel 4.34 berikut.

Tabel 4.33. Tingkat Harapan Atribut Kepercayaan Tahanan Dan Narapidana kepada Petugas Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	2	2,0	4
3	Biasa saja	7	7,1	21
4	Penting	21	21,2	84
5	Sangat penting	69	69,7	345
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>454</b>

Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai sangat penting mengenai atribut kepercayaan tahanan dan narapidana kepada petugas Rutan.

Tabel 4.34. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Atribut kepercayaan Tahanan Dan narapidana kepada petugas Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	40	40,4	40
2	Tidak memadai	34	34,3	68
3	Biasa saja	14	14,1	42
4	Memadai	8	8,08	32
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>197</b>

Dari jawaban di atas, terlihat modusnya adalah jawaban sangat tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan yang

diberikan untuk atribut kepercayaan tahanan dan narapidana kepada petugas Rutan dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan narapidana atas atribut kepercayaan tahanan dan narapidana kepada petugas Rutan masih di bawah harapan tahanan dan napi. Kepercayaan kepada petugas menjadi hal yang sangat penting sehingga perlu di tumbuhkan budaya untuk melakukan pelayanan kepada tahanan dan narapidana tanpa pamrih.

## 2) Rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan terlihat dalam Tabel 4.35 dan Tabel 4.36.

Tabel 4.35. Tingkat Harapan Atribut Rasa Aman selama berada di Dalam Lingkungan Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	5	5,1	15
4	Penting	47	47,5	188
5	Sangat penting	47	47,5	235
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>438</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat bahwa modus jawabannya adalah sangat penting dan penting, sehingga menunjukkan bahwa tahanan dan narapidana menganggap penting rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat.

Tabel 4.36. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Rasa Aman selama berada di dalam Lingkungan Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	24	24,2	24
2	Tidak memadai	51	51,5	102
3	Biasa saja	5	5,05	15
4	Memadai	14	14,1	56
5	Sangat memadai	5	5,05	25
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>222</b>

Mayoritas responden untuk atribut rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan menjawab tidak memadai, diikuti dengan sangat tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima untuk atribut rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan belum memadai.

Mengacu pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui harapan tahanan dan narapidana atas atribut rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan masih berada di bawah harapan tahanan dan napi. Kenyataan menunjukkan bahwa di dalam Rutan Klas I Jakarta Pusat, tidak sepenuhnya mampu menunjukkan fungsi yang ideal. Berbagai aspek dan kondisi sangat potensial menimbulkan konflik dan gesekan dikalangan tahanan dan narapidana, keberadaan narapidana yang relatif lama di dalam Rutan Jakarta Pusat, menumbuhkan kebiasaan-kebiasaan yang spesifik. Seperti terbentuknya kelompok-kelompok narapidana, persaingan yang kurang sehat dan tumbuhnya perasaan / sikap superior dan inferior di kalangan tahanan dan narapidana, yang cenderung mengakibatkan terjadinya pelecehan dan penindasan oleh yang merasa kuat kepada yang terlihat lemah.

Untuk menekan tingkat kerusuhan dan perkelahian, maka Rutan Klas I Jakarta Pusat tidak memperbolehkan adanya senjata tajam dan

benda-benda yang membahayakan di dalam lingkungan blok hunian. Untuk itu secara berkala di lakukan operasi / penggeledahan di blok hunian.

3) Pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas dapat dilihat dalam Tabel 4.37 dan Tabel 4.38.

Tabel 4.37. Tingkat Harapan Tahanan Dan Napi Atribut pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	6	6,1	18
4	Penting	34	34,3	136
5	Sangat penting	59	59,6	295
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>449</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas, diketahui modus jawabannya adalah sangat penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai sangat penting mengenai pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas.

Tabel 4.38. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pelaksanaan Pengawasan di Blok Hunian oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	45	45,5	45
2	Tidak memadai	26	26,3	52
3	Biasa saja	16	16,2	48
4	Memadai	10	10,1	40
5	Sangat memadai	2	2,02	10
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>195</b>

Dari jawaban tersebut terlihat modulusnya adalah jawaban sangat tidak memadai, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui harapan tahanan dan napi atas atribut pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas masih di bawah harapan tahanan dan napi. Untuk menjaga dan memelihara keamanan dan ketertiban di lingkungan blok hunian, maka kesatuan pengamanan menempatkan beberapa petugas anggota regu jaga di setiap blok hunian untuk bertanggung jawab melaksanakan pengawasan. Akan tetapi fungsi pengawasan dalam blok hunian menjadi tidak optimal, karena jumlah pegawai yang khusus mengawasi area blok hunian sangat tidak sebanding. Oleh karena itu akan menjadi lebih efektif dan efisien apabila Rutan Klas I Jakarta Pusat menggunakan teknologi tertentu untuk sistem pengawasan, sehingga semua hal yang dapat mengganggu stabilitas keamanan bagi tahanan dan narapidana lebih mudah dan cepat untuk diketahui.

4) Pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas dapat dilihat dalam Tabel 4.39 dan Tabel 4.40 berikut.

Tabel 4.39. Tingkat Harapan Atribut Pelayanan yang Bebas dari Pungutan Liar yang Dilakukan oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	2	2,0	2
2	Tidak penting	4	4,0	8
3	Biasa saja	2	2,0	6
4	Penting	50	50,5	200
5	Sangat penting	41	41,4	205
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>421</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawabannya adalah penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan narapidana menilai penting pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.

Tabel 4.40. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pelayanan yang Bebas dari Pungutan Liar yang Dilakukan oleh Petugas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	29	29,3	29
2	Tidak memadai	58	58,6	116
3	Biasa saja	6	6,06	18
4	Memadai	5	5,05	20
5	Sangat memadai	1	1,01	5
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>188</b>

Dari jawaban responden di atas, terlihat modus jawabannya adalah tidak memadai, sehingga memberikan indikasi bahwa pelayanan di Rutan masih banyak pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.

Dengan merujuk pada bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi atribut pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas masih jauh dari harapan. Artinya di dalam pelayanan kepada tahanan dan narapidana di lingkungan Rutan Jakarta Pusat, masih diwarnai dengan pungutan.

Hal ini disebabkan antara lain : pelampauan batas kewenangan (*abuse of power*) petugas, keinginan tahanan dan narapidana yang tidak proporsional ingin memperoleh kebebasan / kelonggaran, dan lemahnya pengawasan baik secara internal maupun eksternal. Akibatnya memungkinkan terjadinya penyimpangan prosedur dan diskriminasi perlakuan yang didasarkan atas suatu imbalan yang dapat diberikan. Namun demikian dengan kejadian tersebut seolah-olah tercipta suatu hubungan yang saling menguntungkan.

5) Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan dapat dilihat dalam Tabel 4.41 dan Tabel 4.42 berikut.

Tabel 4.41. Tingkat Harapan Atribut Pengetahuan dan Kemampuan yang dimiliki Petugas Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Penting	30	30,3	120
5	Sangat penting	59	59,6	295
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>445</b>

Dari hasil jawaban di atas terlihat modus jawabannya adalah sangat penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum napi menilai sangat penting atribut pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan.

Tabel 4.42. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pengetahuan dan Kemampuan yang Dimiliki Petugas Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	47	47,5	47
2	Tidak memadai	30	30,3	60
3	Biasa saja	11	11,1	33
4	Memadai	8	8,08	32
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>187</b>

Dari jawaban tingkat pelayanan yang diterima di atas, terlihat modus jawabannya adalah sangat tidak memadai. Hasil jawaban ini memberikan indikasi bahwa pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan belum memadai.

Dengan merujuk pada bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan napi untuk atribut pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan masih jauh dari harapan napi. Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan berhubungan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki, dan wawasan petugas di dalam memahami tujuan dan maksud pelayanan Rutan. Jumlah petugas Rutan Klas I Jakarta Pusat adalah 337 orang, apabila dilihat dari tingkat pendidikannya adalah sebagai berikut : Strata 2 (S2) sebanyak 5,93 %, Strata 1 ( S1 ) sebanyak 12,6 %, Diploma (D3) sebanyak 2,96 %, SLTA sebanyak 76,5 %, SLTP sebanyak 1,78 % dan SD sebanyak 0,59 %. Namun dalam pembagian bidang tugas di Rutan Jakarta Pusat belum disesuaikan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki petugas. Untuk menutup kesenjangan dari atribut pengetahuan dan kemampuan petugas, maka perlu di adakan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan petugas, yang didasarkan pada kebutuhan Rutan Klas I Jakarta Pusat .

### e. Dimensi Empati (*Empathy*)

Untuk dimensi empati (*empathy*) terdiri dari lima atribut pelayanan, yaitu: (1) perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada narapidana, (2) jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan dan narapidana, (3) pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana, (4) pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik, dan (5) mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan. Tanggapan responden terhadap masing-masing atribut baik mengenai tingkat harapan maupun tingkat pelayanan yang diterima disajikan pada Tabel 4.43 sampai dengan Tabel 4.52.

#### 1) Perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada tahanan dan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima atas atribut perhatian individual yang diberikan petugas kepada tahanan dan napi terlihat dalam Tabel 4.43 dan Tabel 4.44 berikut.

Tabel 4.43. Tingkat Harapan Atribut Perhatian Individual yang Diberikan Petugas Rutan kepada Tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	1	1,0	1
2	Tidak penting	-	-	-
3	Biasa saja	5	5,1	15
4	Penting	57	57,6	228
5	Sangat penting	36	36,4	180
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>424</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada narapidana, diketahui modus jawabannya adalah penting. Dengan mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan narapidana menilai penting perhatian

individual yang diberikan petugas Rutan kepada tahanan dan narapidana.

Tabel 4.44. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Perhatian Individual yang Diberikan Petugas Rutan kepada Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	33	33,3	33
2	Tidak memadai	45	45,5	90
3	Biasa saja	7	7,07	21
4	Memadai	14	14,1	56
5	Sangat memadai	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>200</b>

Dari jawaban di atas, terlihat modusnya adalah jawaban tidak memadai. Hasil jawaban ini memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada tahanan dan narapidana belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi atribut perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada narapidana masih jauh dari harapan. Perhatian ini biasanya berkaitan dengan persoalan internal keluarga tahanan dan narapidana, sehubungan dengan hal tersebut sangat di perlukan keterbukaan dari tahanan dan narapidana. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan tersebut, akan lebih efektif apabila di ciptakan komunikasi efektif melalui kegiatan konseling dengan tenaga profesional seperti psikolog. Di Rutan Klas I Jakarta Pusat dari 337 orang pegawai hanya ada 1 (satu) orang tenaga psikolog.

- 2) Jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana

Tanggapan responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut jam kerja pelayanan yang

fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana terlihat dalam Tabel 4.45 dan Tabel 4.46 berikut.

Tabel 4.45. Tingkat Harapan Atribut Jam Kerja Pelayanan yang Fleksibel sesuai dengan Kebutuhan Tahanan dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	1	1,0	1
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	7	7,1	21
4	Penting	40	40,4	160
5	Sangat penting	50	50,5	250
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>434</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana, diketahui modus jawabannya adalah sangat penting. Dengan mengacu pada jawaban yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka disimpulkan bahwa napi menilai sangat penting jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana.

Tabel 4.46. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Jam Kerja Pelayanan yang Fleksibel sesuai dengan Kebutuhan Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	27	27,3	27
2	Tidak memadai	52	52,5	104
3	Biasa saja	10	10,1	30
4	Memadai	5	5,05	20
5	Sangat memadai	5	5,05	25
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>206</b>

Modus jawaban untuk pelayanan yang diterima dari atribut jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana tidak memadai. Hasil ini memberikan indikasi bahwa pelayanan yang

diberikan untuk atribut jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana dinilai belum memadai. Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan pelayanan atribut jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan dan narapidana masih jauh dari harapan tahanan dan narapidana.

Jam kerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana sangat fleksibel, karena petugas selalu ada pada jam kerja. Bahkan untuk petugas administrasi dan perawatan masih memberikan pelayanan sekalipun sudah melewati jam kerja, mengingat sifat pekerjaan yang tidak dapat di tunda.

3) Pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat kinerja pelayanan untuk atribut pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana dapat dilihat dalam Tabel 4.47 dan Tabel 4.48 berikut.

Tabel 4.47. Tingkat Harapan Atribut Pemahaman Petugas Rutan akan Kepentingan Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	2	2,0	4
3	Biasa saja	3	3,0	9
4	Penting	35	35,4	140
5	Sangat penting	59	59,6	295
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>448</b>

Dalam Tabel 4.47 terlihat modus jawabannya adalah sangat penting. Ini memperlihatkan bahwa secara umum tahanan dan napi menilai sangat penting pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana.

Tabel 4.48. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Pemahaman Petugas Rutan akan Kepentingan Tahanan Dan Narapidana

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	32	32,3	32
2	Tidak memadai	44	44,4	88
3	Biasa saja	12	12,1	36
4	Memadai	8	8,08	32
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>203</b>

Jawaban yang sering muncul untuk pelayanan yang diterima atas atribut pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana tidak memadai. Hasil jawaban ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana dinilai belum memadai.

Dengan merujuk pada bobot harapan dan kinerja pelayanan, maka diketahui harapan napi terhadap atribut pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana masih di bawah harapan napi.

- 4) Pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat kinerja pelayanan untuk atribut pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik dapat dilihat dalam Tabel 4.49 dan Tabel 4.50.

Tabel 4.49. Tingkat Harapan Atribut Pemahaman Petugas akan Kebutuhan Tahanan dan Narapidana secara Spesifik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	2	2,0	4
3	Biasa saja	6	6,1	18
4	Penting	63	63,6	252
5	Sangat penting	28	28,3	140
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>414</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut pemahaman petugas akan kebutuhan narapidana secara spesifik, diketahui modus jawabannya adalah penting. Mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan penting, maka disimpulkan bahwa napi menilai penting masalah pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik.

Tabel 4.50. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Atribut Pemahaman Petugas akan Kebutuhan Tahanan Dan Narapidana secara Spesifik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	31	31.3	31
2	Tidak memadai	46	46.5	92
3	Biasa saja	16	16.2	48
4	Memadai	4	4.04	16
5	Sangat memadai	2	2.02	10
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>197</b>

Jawaban dominan yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima atas atribut pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik adalah jawaban tidak memadai dan diikuti dengan jawaban sangat tidak memadai. Dari jawaban tersebut terlihat modusnya adalah jawaban tidak memadai, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut pemahaman petugas

akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik dinilai belum memadai.

Berdasarkan bobot harapan dan kinerja pelayanan, diketahui pemenuhan harapan tahanan dan napi untuk atribut pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik masih jauh dari harapan.

5) Mekanisme penyampaian keluhan narapidana kepada pihak Rutan

Hasil jawaban responden mengenai tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang diterima untuk atribut mekanisme penyampaian keluhan narapidana kepada pihak Rutan dapat dilihat dalam Tabel 4.51 dan Tabel 4.52.

Tabel 4.51. Tingkat Harapan Atribut Mekanisme Penyampaian Keluhan Tahanan Dan Narapidana Kepada pihak Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak penting	-	-	-
2	Tidak penting	1	1,0	2
3	Biasa saja	8	8,1	24
4	Penting	34	34,3	136
5	Sangat penting	56	56,6	280
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>442</b>

Untuk tingkat harapan tahanan dan napi mengenai atribut mekanisme penyampaian keluhan narapidana kepada pihak Rutan, diketahui modus jawabannya adalah sangat penting dan diikuti dengan jawaban penting. Mengacu pada jawaban responden yang mayoritas menyatakan sangat penting, maka dapat disimpulkan bahwa tahanan dan napi menilai sangat penting mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan.

Tabel 4.52. Tingkat Pelayanan Yang Diterima Untuk Atribut Mekanisme Penyampaian Keluhan Tahanan Dan Narapidana kepada Pihak Rutan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)	Bobot
1	Sangat tidak memadai	36	36,4	36
2	Tidak memadai	45	45,5	90
3	Biasa saja	9	9,09	27
4	Memadai	6	6,06	24
5	Sangat memadai	3	3,03	15
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>	<b>192</b>

Jawaban dominan yang diperoleh untuk pelayanan yang diterima atas atribut mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan adalah jawaban tidak memadai dan diikuti dengan sangat tidak memadai. Dari jawaban tersebut terlihat modus jawabannya adalah tidak memadai, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk atribut mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan dinilai belum memadai. Berdasarkan bobot harapan dan pelayanan yang diterima, diketahui pemenuhan harapan napi atribut mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan masih jauh dari harapan napi.

Tidak adanya mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan Jakarta Pusat secara formal, sehingga penyampaian keluhan hanya bisa dilakukan karena adanya kedekatan hubungan dengan petugas. Untuk memenuhi harapan yang memadai atas pelayanan mekanisme penyampaian keluhan, perlu adanya mekanisme yang jelas dalam penanganan pengajuan permohonan, keluhan dan pengaduan, termasuk penanganan secara paripurna, termasuk tindakan dan sanksi yang tegas bagi pelaku / pelanggar prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil hitungan bobot tiap-tiap atribut, baik untuk tingkat harapan maupun tingkat pelayanan yang diterima di atas, selanjutnya dapat dibuat rekapitulasinya sebagai berikut:

Tabel 4.53. Rekapitulasi Nilai Bobot Atribut Tingkat Harapan dan Tingkat Pelayanan Yang Diterima Kualitas Pelayanan pada Rumah Tahanan Jakarta Pusat

No	Atribut	Harapan	Pelayanan Yang Diterima	Gap	Pemenuhan (%)
1	Ketersediaan peralatan yang modern	461	180	-281	39,0
2	Kondisi bangunan Rutan	436	227	-209	52,1
3	Penampilan petugas Rutan yang rapi	445	216	-229	48,5
4	Keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan narapidana	443	211	-232	47,6
5	Kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian	449	206	-243	45,9
6	Kondisi ventilasi dan sirkulasi udara di dalam blok hunian	451	180	-271	39,9
7	Ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas	433	194	-239	44,8
8	Kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi narapidana	438	213	-225	48,6
9	Pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada narapidana	440	209	-231	47,5
10	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	433	205	-228	47,3
11	Keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas	442	212	-230	48,0

No	Atribut	Harapan	Pelayanan Yang Diterima	Gap	Pemenuhan (%)
12	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada narapidana	449	208	-241	46,3
13	Kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan narapidana	440	206	-234	46,8
14	Kesediaan petugas untuk selalu membantu narapidana	426	195	-231	45,8
15	Keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan narapidana	440	189	-251	43,0
16	Daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada narapidana	425	200	-225	47,1
17	Kepercayaan narapidana kepada petugas Rutan,	454	197	-257	43,4
18	Rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan,	438	222	-216	50,7
19	Pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas,	449	195	-254	43,4
20	Pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas	421	188	-233	44,7
21	Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan.	445	187	-258	42,0
22	Perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada narapidana	424	200	-224	47,2
23	Jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan narapidana,	434	206	-228	47,5

No	Atribut	Harapan	Pelayanan Yang Diterima	Gap	Pemenuhan (%)
24	Pemahaman petugas Rutan akan kepentingan narapidana	448	203	-245	45,3
25	Pemahaman petugas akan kebutuhan narapidana secara spesifik	414	197	-217	47,6
26	Mekanisme penyampaian keluhan narapidana kepada pihak Rutan	442	192	-250	43,4
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>439</b>	<b>201</b>	<b>-238</b>	<b>45,9</b>

Dari rekapitulasi di atas terlihat belum ada satupun atribut pelayanan yang harapannya sudah dipenuhi dengan baik. Hal itu terlihat dari nilai *gap* yang diperoleh bernilai negatif sehingga menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan tahanan dan napi. Secara umum pelayanan yang diterima masih rendah, karena nilai rata-rata total pelayanan yang diterima masih cukup jauh di bawah rata-rata total harapan. Hal itu juga menunjukkan bahwa secara umum masih ada kesenjangan yang tinggi antara harapan dengan pelayanan yang diterima tahanan dan narapidana yang diberikan Rumah Tahanan Jakarta Pusat.

## 2. Tingkat Kepentingan Tahanan Dan Napi Terhadap Dimensi SERVQUAL

Hasil perhitungan skor tingkat kepentingan pelayanan tahanan dan napi Rumah Tahanan Jakarta Pusat merujuk pada bagian ketiga kuesioner SERVQUAL. Responden diminta mengalokasikan nilai 100% untuk lima dimensi pelayanan sesuai porsi kepentingannya. Hasil perhitungan yang diperoleh tertera dalam Tabel 4.54 berikut ini.

Tabel 4.54. Tingkat Kepentingan Tahanan dan Napi Rumah Tahanan Jakarta Pusat Terhadap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan (%)
1	Keandalan	19,6
2	Kepastian	19,5
3	Bukti fisik	18,7
4	Empati	18,6
5	Ketanggapan	23,6
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>

Tingkat kepentingan tertinggi menunjuk pada dimensi daya tanggap. Hal ini berarti bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh napi adalah: (1) kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, (2) kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana, (3) keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan (4) daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana.

Menjadi hal yang terpenting menurut tahanan dan narapidana, Rutan Klas I Jakarta Pusat sebagai pihak yang paling pertama selaku institusi melalui petugas. Mengutamakan daya tanggap dan memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan, membuka akses komunikasi yang efektif antara petugas dengan tahanan dan narapidana. Sehubungan dengan segala permasalahan yang ada, sehingga dapat di laksanakan pembinaan terhadap tahanan dan napi. Sikap tanggap petugas merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang di tunjukan kepada tahanan dan narapidana.

Tingkat kepentingan kedua adalah mengacu pada dimensi keandalan. Hal ini berarti bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh napi adalah : (1) ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas, (2) kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan dan narapidana, (3) pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan dan narapidana, (4) pelayanan petugas

sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, (5) keakuratan penanganan administrasi/pencatatan data oleh petugas, dan (6) jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana.

Kepentingan tahanan dan narapidana pada dimensi keandalan (*Reliability*) sangat terkait dengan kemampuan petugas, dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Tahanan dan narapidana menginginkan pemenuhan akan hak-haknya diberikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, sehingga tidak merugikan tahanan dan napi.

Dimensi Kepastian (*Assurance*) merupakan tingkat kepentingan ketiga. Hal ini berarti bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh napi adalah : (1) kepercayaan narapidana kepada petugas Rutan, (2) rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan, (3) pelaksanaan pengawasan di Blok hunian oleh petugas (4) pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas, dan (5) pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan.

Kepentingan tahanan dan narapidana pada dimensi kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapatdi percaya yang dimiliki petugas. Apabila cakupan dimensi kepastian ini sudah dipenuhi, akan tercipta pelayanan dan pembinaan kepada tahanan dan narapidana yang tanpa pamrih, bebas dari pungutan liar, tercipta rasa aman bagi tahanan dan narapidana dalam menjalani proses hukum selanjutnya.

Tingkat kepentingan keempat adalah merujuk kepada dimensi bukti fisik (*Tangible*). Hal ini berarti bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh napi adalah : (1) ketersediaan peralatan yang modern seperti komputer dan alat komunikasi di Rutan Jakarta Pusat, (2) kondisi bangunan Rutan Jakarta Pusat terlihat kokoh, (3) penampilan petugas Rutan yang rapi, (4) keselarasan fasilitas fisik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan narapidana, (5) kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian, dan (6) kondisi ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan kepentingan tingkat keempat, yang meliputi : fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana. Dimensi ini menjadi penting bagi tahanan dan narapidana karena sangat

berhubungan dengan kenyamanan selama berada di dalam Rutan, seperti menempati blok hunian secara manusiawi, melaksanakan ibadah sesuai dengan kepercayaan, dan berkomunikasi dengan pihak-pihak di luar Rutan.

Tingkat kepentingan yang terakhir adalah menunjuk pada dimensi empati. Hal ini berarti bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh napi adalah: (1) perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada narapidana, (2) jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan dan narapidana, (3) pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana, (4) pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik, dan (5) mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan.

Kepentingan tahanan dan narapidana terhadap dimensi empati terkait dengan perhatian petugas yang di berikan secara pribadi atau individu terhadap tahanan dan napi dengan menempatkan diri petugas pada situasi tahanan dan narapidana.

### 3. *Weighted SERVQUAL Score (WSC)*

Hasil perhitungan WSC (skor SERVQUAL dengan pembobotan), yakni perkalian skor kualitas pelayanan dengan skor tingkat kepentingan tahanan dan napi per dimensi disajikan dalam Tabel 4.43. Hasil WSC secara berurutan (dari terendah sampai tertinggi) adalah dimensi ketanggapan, kepastian, bukti fisik, keandalan, dan terakhir dimensi empati.

Tabel 4.55. Perhitungan Skor SERVQUAL dengan Pembobotan (WSC)

No	Dimensi	Harapan	Pelayanan Yang Diterima	Skor SERVQUAL	Skor Tingkat Kepentingan	WSC
1	Bukti fisik	4,5	2,1	-2,5	0,187	-0,461
2	Keandalan	4,4	2,1	-2,3	0,196	-0,460
3	Ketanggapan	4,4	2,0	-2,4	0,236	-0,561
4	Kepastian	4,5	2,0	-2,5	0,195	-0,480
5	Empati	4,4	2,0	-2,4	0,186	-0,437
<b>Rata-rata</b>		<b>4,4</b>	<b>2,0</b>	<b>-2,4</b>	<b>-</b>	<b>-0,480</b>

Untuk menginterpretasikan nilai WSC, digunakan kategorisasi interpretasi yang dikembangkan Peter Mudie dan Angela Cottam (1999) seperti tertera pada Lampiran. Nilai WSC yang diperoleh untuk masing-masing dimensi berada pada interval (negatif 0,1 – negatif 1). Berdasarkan pedoman interpretasi yang digunakan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan untuk masing-masing dimensi lebih kecil dari harapan, tetapi pihak Rumah Tahanan Jakarta Pusat telah berusaha memenuhinya secara maksimal. Demikian pula secara keseluruhan, nilai WSC-nya juga berada pada interval yang sama, sehingga menunjukkan bahwa kinerja pelayanan lebih kecil dari harapan, walaupun Rumah Tahanan Jakarta Pusat telah berusaha memenuhinya secara maksimal.

#### 4. *Actual SERVQUAL Score*

Hasil perhitungan kualitas pelayanan aktual untuk masing-masing dimensi pelayanan terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.56. Skor Kualitas Pelayanan Aktual Untuk Setiap Dimensi Pelayanan

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Kualitas Pelayanan Aktual (%)
1	Bukti fisik	4,5	2,1	45,4
2	Keandalan	4,4	2,1	47,1
3	Ketanggapan	4,4	2,0	45,6
4	Kepastian	4,5	2,0	44,8
5	Empati	4,4	2,0	46,2
<b>Rata-rata</b>		<b>4,4</b>	<b>2,0</b>	<b>45,8</b>

Hasil perhitungan *actual SERVQUAL Score* (skor pelayanan aktual), yakni perbandingan antara skor kinerja pelayanan dengan skor harapan, diketahui skor tertingginya ada pada dimensi keandalan. Urutan selanjutnya adalah empati, daya tanggap, bukti fisik, dan terakhir dimensi kepastian. Secara keseluruhan pemenuhan harapan napi atas pelayanan.

#### C. Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan petugas Rumah Tahanan Negara Jakarta Pusat tergolong rendah. Belum ada satu pun atribut pelayanan yang terpenuhi harapannya, karena setiap atribut masih memiliki gap negatif. Hasil analisis dengan *Weighted SERVQUAL Score* (WSC) semakin menguatkan bahwa pemenuhan terhadap harapan napi masih jauh dari optimal, karena setiap dimensi nilai WSC-nya negatif.

Kemudian dari hasil analisis tingkat kepentingan diketahui bahwa dimensi pelayanan yang paling dianggap penting oleh napi adalah daya tanggap. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi tersebut adalah: (1) kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, (2) kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan

narapidana, (3) keuangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan (4) daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana.

Masih adanya gap dalam pemberian pelayanan di Rumah Tahanan Negara Jakarta Pusat, secara khusus menjadi bahasan tersendiri dalam beberapa literatur ilmiah. Secara teoretik gap ini disebut *Gap V*, yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), gap ini terjadi apabila napi mengukur kinerja pelayanan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Kualitas jasa yang baik adalah yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan napi. Penilaian tahanan dan napi akan tinggi rendahnya suatu kualitas jasa bergantung pada bagaimana tahanan dan napi merasakan tampilan (*performance*) aktual jasa yang diberikan dibandingkan dengan harapannya.

Terkait dengan pelayanan, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 95) mengemukakan pentingnya lima dimensi dalam memberikan pelayanan, yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. *Tangibles* merupakan aspek pelayanan yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu tahanan dan napi dan menyediakan layanan dengan segera. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan kesopanan pegawai atau karyawan dalam melayani napi atau masyarakat serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Dan *emphaty*, yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh institusi kepada tahanan dan napi.