



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH TAHANAN NEGARA
KLAS I JAKARTA PUSAT MENURUT PERSEPSI TAHANAN
DAN NARAPIDANA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

NAMA : MURYANI
NPM : 0706186240

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

JAKARTA
Juni, 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH TAHANAN NEGARA
KLAS I JAKARTA PUSAT MENURUT PERSEPSI TAHANAN
DAN NARAPIDANA**

TESIS

**NAMA : MURYANI
NPM : 0706186240**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA**

JAKARTA
Juni, 2009

PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang di kutip maupun di rujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : MURYANI

NPM : 0706186240

Tanda Tangan :

Tanggal : 26 Juni 2009

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : MURYANI
NPM : 0706186240
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat Menurut Persepsi Tahanan Dan Narapidana

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : **Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein,SH** ()
Penguji Ahli : **Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksun,M.Si** ()
Pembimbing : **Drs. Muhammad Riduansyah,M.Si** ()
Sekretaris Sidang : **Zuliansyah Putra Zulkarnain,S.sos.M.Si** ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) Jurusan Ilmu Administrasi kekhususan Administrasi Dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa kontribusi dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH**, selaku Ketua Program Ilmu Administrasi, Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, yang telah merelakan waktu, energi dan kecewaannya dalam penyusunan tesis ini.
2. **Drs. Muhammad Riduansyah, M.Si**, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
3. **Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si**, selaku penguji ahli yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan penulisan tesis ini.
4. **Zuliansyah Putra Zulkarnain, S.Sos. M.Si**, selaku Sekretaris Program Pasca Sarjana, kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
5. Seluruh Jajaran Dosen Pengajar yang melalui dedikasinya telah membekali ilmu pengetahuan dan Staf Sekretariat Program Pasca Sarjana, kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, untuk bantuannya selama masa perkuliahan.
6. Kepala Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat beserta staff dan jajarannya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan tesis ini.
7. Untuk mbak Fatimah dengan persahabatan yang telah kita bangun selama ini dan semua rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana, kekhususan

8. Administrasi dan Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia program kerja sama Departemen Hukum Dan HAM.
9. Untuk ibunda yang selalu memberikan iringan do'a dalam setiap langkah hidup saya, dan untuk suamiku Liwi Biantono dan putri kecilku Hayuning Lintang Suminar yang telah memberikan *multysupport* tanpa batas.
10. Dan semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Semoga setiap tetes kebajikan yang di berikan kepada penulis, mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Mudah-mudahan karya kecil dan sederhana ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Juni 2009

Penulis

MURYANI

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MURYANI

NPM : 0706186240

Program Studi : Administrasi Dan kebijakan Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat Menurut Persepsi Tahanan Dan Narapidana

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta
Pada Tanggal : 26 Juni 2009

Yang Menyatakan

MURYANI

ABSTRAK

Nama : Muryani
Program Studi : 0706186240
Judul : KUALITAS PELAYANAN RUMAH TAHANAN NEGARA
KELAS I JAKARTA PUSAT MENURUT PERSEPSI
TAHANAN DAN NARAPIDANA MENGENAI

viii + 117 halaman + 60 tabel + 4 gambar + lampiran + Daftar Pustaka: 43 buku + 1 artikel internet

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Tahanan Kelas I Jakarta Pusat menurut persepsi tahanan dan narapidana. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness*. Sampel yang diambil sebanyak 99 responden yang diambil dengan teknik acak sederhana. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, analisis kesenjangan (*gap*), pembobotan skor (WSC), dan analisis tingkat kepentingan dimensi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat secara umum tergolong rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat belum mampu memenuhi harapan-harapan tahanan dan narapidana atas atribut-atribut pelayanan yang tercakup dalam dimensi keandalan, kepastian, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Dimensi pelayanan yang dianggap paling penting oleh tahanan dan narapidana Rumah Tahanan Jakarta Pusat adalah dimensi ketanggapan, diikuti dimensi keandalan, kepastian, bukti fisik dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka pihak Rumah Tahanan Kelas I Jakarta Pusat perlu meningkatkan kinerja pelayannya dengan mengacu pada skala prioritas berdasarkan nilai WSC, yaitu dengan memprioritaskan dimensi ketanggapan. Prioritas perbaikan selanjutnya yang harus dilakukan oleh Rumah Tahanan Kelas I Jakarta Pusat secara berturut-turut adalah dimensi kepastian, bukti fisik, keandalan, dan terakhir dimensi empati. Para petugas rumah tahanan juga perlu mengubah sudut pandang terhadap para narapidana, yaitu dengan melihat bahwa narapidana juga merupakan warga negara yang memiliki hak-hak untuk diperhatikan dan dipenuhi, sehingga tidak akan ada perlakuan yang sewenang-wenang dari petugas terhadap narapidana. Selain itu, juga perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Kelas I Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rumah Tahanan

ABSTRACT

Name : Muryani
Study Program : 0706186240
Title : SERVICE QUALITY OF FIRST GRADE STATE HOUSE
ARREST OF CENTRAL JAKARTA ACCORDING TO
ARREST'S AND PRISONER'S PERCEPTIONS

xiii + 117 pages + 60 tables + 4 illustrations + 5 attachments + 35 references +
1 article

This research aimed to analyzing the service quality at First Grade State House Arrest of Central Jakarta according to arrest's and prisoner's perceptions. Descriptive-quantitative method used in this research. Data collected with SERVQUAL questionnaire that includes *reliability, assurance, tangibles, empathy* dan *responsiveness*. The amount of sample are 99 respondents that taken with simple random sampling technique. Data analysis using descriptive with using frequency distribution, gap analysis, weighted score, and analysis of importance level on service dimensions.

The result of research show that in generally service quality at First Grade State House Arrest of Central Jakarta still low according to arrest's and prisoner's perceptions. This result show that the officer of First Grade State House Arrest of Central Jakarta can't to fulfill the expectation of arrest and prisoner for the service quality attributes that covered in reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness dimensions. The most importance service quality dimensions perceived by arrest and prisoner is responsiveness, followed by reliability, assurance, tangibles, and empathy.

Based on this research, then the First Grade State House Arrest of Central Jakarta need to improving the service quality with refer to priority scale based on WSC's score, that is with prior responsiveness dimension. The next priority improvement that must be done by First Grade State House Arrest of Central Jakarta continually are assurance, tangibles, reliability, and finally empathy dimension. The officer of state house also need to change the viewpoint toward arrest and prisoner, that is with viewed that arrest and prisoner also the citizen that have the rights that must to attended. Besides that, also need to obtained the further research with using quantitative approach to knowing the factors that influencing service quality at First Grade State House Arrest of Central Jakarta.

Keywords: Service Quality, House Arrest

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Signifikansi Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II A. TINJAUAN LITERATUR.....	10
1. Penelitian Terdahulu	10
2. Administrasi Negara	13
3. Pengertian Pelayanan	17
4. Kualitas	20
5. Karakteristik Pelayanan	23
6. Bentuk-bentuk Pelayanan	26
7. Model Kualitas Pelayanan	31
8. Kinerja Pelayanan.....	36
9. Dimensi Kualitas Pelayanan	37
B. Model Analisis	40
C. Operasionalisasi Konsep.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan Penelitian	44
B. Teknik Pengumpulan Data	45
C. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	46
D. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..	47
E. Teknik Analisa Data	48
F. Keterbatasan Penelitian	50
G. Lingkup Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
1. Sejarah Singkat.....	52

2. Struktur Organisasi.....	53
3. Keadaan Sumber Daya Manusia.....	56
4. Keadaan Penghuni	58
5. Sarana Dan Prasarana	60
B. Hasil Penelitian.....	62
1. Kualitas Pelayanan.....	62
a. Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	62
b. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	72
c. Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	82
d. Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	88
e. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)	97
2. Tingkat Kepentingan Tahanan Dan Narapidana Terhadap Dimensi SERVQUAL	107
3. <i>Weighted SERVQUAL SCORE (WSC)</i>	110
4. <i>Actual SERVQUAL SCORE</i>	112
C. Pembahasan	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan.....	114
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1.1 Kondisi Blok Tahanan Dan Narapidana	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Model Kualitas Pelayanan (Jasa)	34
Tabel 2.3 Model Kualitas Pelayanan Yang Disempurnakan	35
Tabel 2.4 Model Analisis	41
Tabel 2.5 Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Populasi Dan sampel Penelitian	46
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Rutan Klas I Jakarta Pusat	53
Tabel 4.2 Keadaan Jumlah Pegawai Rutan Klas I Jakarta Pusat Berdasarkan Pangkat/Gol. Ruang, Jenis Kelamin, Dan Pendidikan	56
Tabel 4.3 Data Penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat	59
Tabel 4.1 Tingkat Harapan Atribut Ketersediaan Peralatan yang Modern	61
Tabel 4.2 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Ketersediaan Peralatan yang Modern	62
Tabel 4.3 Tingkat Harapan Atribut Kondisi Bangunan Rutan	64
Tabel 4.4 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Kondisi Bangunan Rutan	64
Tabel 4.5 Tingkat Harapan Atribut Penampilan Petugas yang rapi	65
Tabel 4.6 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Penampilan Petugas yang rapi	65
Tabel 4.7 Tingkat Harapan Atribut Keselarasan Fasilitas Fisik Pelayanan Dalam memenuhi Kebutuhan Narapidana	67
Tabel 4.8 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Keselarasan Fasilitas Fisik Pelayanan Dalam memenuhi Kebutuhan Narapidana	67
Tabel 4.9 Tingkat Harapan Atribut Kebersihan Kamar Mandi Di dalam Blok Hunian	68
Tabel 4.10 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Kebersihan Kamar Mandi Di dalam Blok Hunian	69
Tabel 4.11 Tingkat Harapan Atribut Kondisi Ventilasi, Sirkulasi Udara Di dalam blok hunian	70
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Kondisi Ventilasi, Sirkulasi Udara Di dalam blok hunian	71
Tabel 4.13 Tingkat Harapan Atribut Ketepatan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas	72
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Ketepatan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas	73
Tabel 4.15 Tingkat Harapan Atribut Kepedulian petugas terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan/narapidana	74
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Kepedulian petugas Terhadap permasalahan yang dihadapi tahanan/narapidana	75

Tabel 4.17	Tingkat Harapan Atribut Pemberian pelayanan oleh petugas Secara profesional kepada tahanan/narapidana	75
Tabel 4.18	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Pemberian pelayanan Secara profesional kepada tahanan/narapidana	76
Tabel 4.19	Tingkat Harapan Atribut Pelayanan petugas sesuai dengan Waktu yang telah dijanjikan	77
Tabel 4.20	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Pelayanan petugas sesuai Dengan Waktu yang telah dijanjikan	78
Tabel 4.21	Tingkat Harapan Atribut keakuratan penanganan administrasi/ Pencatatan data oleh petugas	79
Tabel 4.22	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut keakuratan penanganan administrasi/ Pencatatan data oleh petugas	79
Tabel 4.23	Tingkat Harapan Atribut jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana	80
Tabel 4.24	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut jumlah petugas yang memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana	81
Tabel 4.25	Tingkat Harapan Atribut Kecepatan reaksi petugas untuk Menanggapi keluhan tahanan dan narapidana	82
Tabel 4.26	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Kecepatan reaksi petugas Untuk Menanggapi keluhan tahanan dan narapidana	83
Tabel 4.27	Tingkat Harapan Atribut kesediaan petugas untuk selalu Membantu narapidana	84
Tabel 4.28	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut kesediaan petugas untuk Selalu Selalu membantu narapidana	84
Tabel 4.29	Tingkat Harapan Atribut keluangan waktu petugas dalam Memberikan pelayanan tahanan / napi	85
Tabel 4.30	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut keluangan waktu petugas dalam Memberikan pelayanan tahanan / napi	86
Tabel 4.31	Tingkat Harapan Atribut Daya tanggap petugas dalam Pembinaan kepada tahanan dan napi	87
Tabel 4.32	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Daya tanggap petugas dalam Pembinaan kepada tahanan dan napi	88
Tabel 4.33	Tingkat Harapan Atribut kepercayaan tahanan dan napi kepada Petugas	89
Tabel 4.34	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut kepercayaan tahanan dan napi kepada Petugas	89
Tabel 4.35	Tingkat Harapan Atribut Rasa aman selama berada di dalam Lingkungan Rutan	90
Tabel 4.36	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut Rasa aman selama berada Di dalam Lingkungan Rutan	91
Tabel 4.37	Tingkat Harapan Atribut pelaksanaan pengawasan blok hunian Oleh petugas	92
Tabel 4.38	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut pelaksanaan pengawasan blok hunian Oleh petugas	92
Tabel 4.39	Tingkat Harapan Atribut pelayanan yang bebas dari pungutan Liar yang dilakukan oleh petugas	93
Tabel 4.40	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut pelayanan yang bebas dari Pungutan Liar yang dilakukan oleh petugas	94

Tabel 4.41	Tingkat Harapan Atribut pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan	95
Tabel 4.42	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas Rutan	95
Tabel 4.43	Tingkat Harapan Atribut perhatian individual yang diberikan Petugas Rutan kepada tahanan/napi	97
Tabel 4.44	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut perhatian individual yang diberikan Petugas Rutan kepada tahanan/napi	97
Tabel 4.45	Tingkat Harapan Atribut jam kerja pelayanan yang fleksibel Sesuai dengan kebutuhan tahanan/napi	98
Tabel 4.46	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut jam kerja pelayanan yang Fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan/napi	99
Tabel 4.47	Tingkat Harapan Atribut pemahaman petugas Rutan akan Kepentingan tahanan dan napi	100
Tabel 4.48	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut pemahaman petugas Rutan akan Kepentingan tahanan dan napi	100
Tabel 4.49	Tingkat Harapan Atribut pemahaman petugas akan kebutuhan Tahanan dan napi secara spesifik	101
Tabel 4.50	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut pemahaman petugas akan kebutuhan Tahanan dan napi secara spesifik	102
Tabel 4.51	Tingkat Harapan Atribut mekanisme penyampaian keluhan Tahanan dan napi kepada pihak Rutan	103
Tabel 4.52	Tingkat Kinerja Pelayanan Atribut mekanisme penyampaian keluhan Tahanan dan napi kepada pihak Rutan	103
Tabel 4.53	Rekapitulasi nilai bobot atribut tingkat harapan dan tingkat Kinerja kualitas pelayanan pada Rutan Klas I Jakarta Pusat	105
Tabel 4.54	Tingkat kepentingan tahanan dan napi Rutan Jakarta Pusat Terhadap dimensi SERVQUAL	107
Tabel 4.55	Perhitungan skor SERVQUAL dengan pembobotan (WSC)	110
Tabel 4.56	Skor kualitas pelayanan aktual untuk setiap dimensi Pelayanan	111

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kenyataan menunjukkan bahwa tidak semua organisasi, termasuk organisasi publik, dapat memberikan pelayanan dengan baik, karena pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain (Mohamad: 2003): pertama kurang responsif, kondisi ini terjadi hampir di semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan di abaikan sama sekali.

Kedua kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Ketiga kurang *accessible*, berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi yang memerlukan pelayanan tersebut. Keempat kurang koordinasi, unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Kelima Birokratis, pelayanan (khususnya perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitannya dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Keenam kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/

saran / aspirasi masyarakat. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Selanjutnya adalah *inefisien*, berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak di rancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang menyebabkan pelayanan publik tidak efisien.

Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI merupakan organisasi pemerintah yang akhir-akhir ini selalu mendapat sorotan dari masyarakat, dan termasuk organisasi pemerintah yang kurang baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, khususnya mengenai kinerja pelayanan yang buruk lembaga pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara pada umumnya.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat, pertama karena dilihat dari sisi kelembagaannya bahwa Rutan Klas I Jakarta Pusat adalah Rutan Klas I. Perbedaan kelas ini berhubungan dengan daya tampung Rutan dan tentunya berbeda dengan Rumah Tahanan Negara Kelas II. Asumsinya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas I, akan lebih baik apabila dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Tahanan Negara Kelas II. Oleh karena itu apabila kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan dari Rumah Tahanan Negara Kelas I saja buruk, maka yang akan menjadi pertanyaan adalah bagaimana dengan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan dari Rumah Tahanan Negara Kelas II .

Terjadi kelebihan kapasitas di Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat, dengan daya tampung 1.450 dan berdasarkan laporan harian Sub Seksi Administrasi Dan Perawatan tanggal 16 Februari 2009, telah di

huni 3.267 tahanan dan narapidana, sehingga dengan keterbatasan daya tampung tersebut menyebabkan tidak adanya pemisahan blok hunian tahanan dan narapidana berdasarkan klasifikasi kasus, baik pidana kriminal, tidak pidana korupsi, politik maupun kasus psikotropika. Hal tersebut mengakibatkan di antara para tahanan dan narapidana yang tidak lain adalah pelaku tindak pidana yang beragam, dapat saling mempengaruhi dan kurang dapat diawasi, sehingga kemungkinan besar terjadi akulturasi kejahatan. Akibat lebih lanjutnya yaitu akan menghambat tercapainya tujuan Rutan Klas I Jakarta Pusat dalam melaksanakan program/sistem pembinaan, yaitu mengupayakan pemulihan kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan, untuk menjadi manusia yang lebih baik dan dapat berintegrasi kembali dengan masyarakat.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat mempunyai tugas dan kewenangan untuk melaksanakan perawatan kepada tahanan baik secara fisik dan mental, selama dalam proses peradilan dalam rangka memperoleh kekuatan hukum yang tetap. Tetapi dalam kenyataannya, menurut data dari Sub Seksi Administrasi Dan Perawatan tanggal 06 Mei 2009 bahwa 21 % dari jumlah penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat pada saat ini adalah berstatus narapidana. Untuk itu terjadi perubahan dan bertambahnya peran Rutan Klas I Jakarta Pusat, yang semula hanya bertugas melakukan perawatan terhadap tahanan, akhirnya harus melakukan program pembinaan terhadap narapidana. Hal ini akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak optimal

Pada saat ini berdasarkan data dari bagian PPL Direktorat Jenderal Pemasyarakatan jumlah Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) di seluruh Indonesia adalah 221 buah, sementara jumlah Rumah Tahanan Negara (Rutan) adalah 143 dan 57 Cabang Rumah Tahanan Negara. Salah satu Rumah Tahanan Negara adalah Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat yang menjadi tempat penelitian dari perspektif pelayanan publik. Salah satu tugas dan fungsi Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tertentu, baik secara internal maupun secara eksternal. Pelayanan internal adalah

pelayanan yang diberikan kepada para tahanan dan narapidana, yang terkait dengan pemenuhan hak-hak tahanan dan narapidana yang biasa disebut sebagai warga binaan pemasyarakatan.

Berdasarkan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis perawatan Rumah Tahanan Negara, maka Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat mempunyai tugas pokok melaksanakan perawatan tahanan baik fisik maupun mental di dalam mempersiapkan tahanan menghadapi proses peradilan, dalam hal ini Rutan Kelas I Jakarta Pusat memberikan berbagai pelayanan, yaitu:

Pertama, memberikan perawatan kesejahteraan tahanan. Pelayanan ini antara lain dilakukan dengan memberikan perlengkapan seperti pakaian, tempat tidur, fasilitas mandi, makanan yang memenuhi standar, dan perlengkapan makan yang layak. Fasilitas dan pelayanan kesehatan juga diberikan kepada para tahanan dan narapidana yang dilakukan oleh dokter Rutan Kelas I Jakarta Pusat. Pemeriksaan kesehatan dilakukan sekurang-kurangnya satu kali dalam satu bulan, kecuali bila ada keluhan, maka sewaktu-waktu dapat meminta pemeriksaan dokter. Pihak Rutan Kelas I Jakarta Pusat juga mengizinkan tahanan dan narapidana untuk berobat di luar Rutan jika ada rujukan dari dokter.

Kedua Rutan Kelas I Jakarta Pusat juga memberikan pelayanan lain berupa bantuan hukum dan penyuluhan tahanan. Dalam hal ini pihak rutan memberikan kesempatan kepada para tahanan dan narapidana untuk menggunakan haknya dalam memperoleh bantuan hukum dari penasehat hukum. Dalam upaya untuk memberikan kesempatan mendapatkan bantuan hukum tahanan dan narapidana disediakan tempat untuk pertemuan dengan penasehat hukum yang dapat dilihat/diawasi, tetapi tidak dapat didengar oleh orang lain/petugas. Kegiatan penyuluhan juga diberikan oleh pihak Rutan Kelas I Jakarta Pusat, yang meliputi penyuluhan rohani seperti ceramah keagamaan dan pendidikan umum ; penyuluhan jasmani dengan mengadakan berbagai kegiatan olah raga berupa bola volley, bulu tangkis, tenis meja, sepak bola, catur dan lain-lain. Pihak Rutan Kelas I Jakarta Pusat menyediakan pula fasilitas perpustakaan untuk mengisi waktu dan guna menyalurkan minat baca. Perpustakaan yang diselenggarakan Rutan Kelas I Jakarta Pusat meliputi buku

agama, pengetahuan umum, kejuruan dan lain-lain yang dipandang tidak mengganggu keamanan dan ketertiban Rutan serta bermanfaat bagi Tahanan;

Ketiga Pihak Rutan klas I Jakarta Pusat memberikan pelayanan bimbingan kegiatan kepada para tahanan dan narapidana, untuk mengetahui bakat masing-masing tahanan diadakan penelitian pada setiap tahanan yang baru masuk Rutan, terutama pada saat mengikuti masa pengenalan lingkungan. Bimbingan keterampilan sedapat mungkin diarahkan kepada jenis-jenis keterampilan yang bermanfaat di masyarakat dan yang dapat dikembangkan lebih lanjut di Lembaga Pemasyarakatan apabila kelak telah diputus menjadi narapidana.

Selain pelayanan-pelayanan di atas, pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat juga berusaha memberikan jaminan keamanan kepada para tahanan dan narapidana, masalah keamanan dan ketertiban menjadi tanggung jawab Kepala Rutan Klas I Jakarta Pusat yang dalam operasionalnya dibantu oleh Kepala kesatuan pengamanan. Berdasarkan data dari Sub Seksi Kepegawaian Rutan Klas I Jakarta Pusat, bahwa setiap Regu Jaga hanya berjumlah 37 (tiga puluh tujuh) orang pegawai yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban dari tahanan dan narapidana yang berjumlah 3.267 orang. Mengingat perbandingan jumlah tahanan dan narapidana yang harus diawasi sangat tidak berbanding dengan jumlah petugas pengamanan Rutan Klas I Jakarta Pusat, oleh karena itu setiap pegawai Rutan Klas I Jakarta Pusat juga wajib ikut serta dalam memelihara keamanan dan ketertiban Rutan. Hal tersebut dilakukan guna memberikan rasa aman kepada para tahanan / narapidana selama berada di dalam Rutan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Nomor : M.01.PK.04.10 Tahun 2007 Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat memberikan pelayanan berupa pemberian program pembinaan seperti Asimilasi, pembebasan bersyarat, cuti menjelang bebas dan cuti bersyarat kepada narapidana. Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat sekarang dihuni oleh 3.267 tahanan / narapidana. Berdasarkan Laporan Harian Sub Seksi Administrasi Dan Perawatan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat tanggal 16 Pebruari 2009. Sementara berdasarkan hasil rapat Direktur

Jenderal Pemasyarakatan, Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta dihasilkan kesepakatan bahwa kapasitas ideal Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat adalah 1.450 orang tahanan / narapidana, artinya terjadi kelebihan kapasitas 1.643 tahanan dan narapidana sebagai penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat. Kondisi ini tentunya mempunyai dampak terhadap kualitas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat. Meskipun berbagai bentuk pelayanan di atas sudah diatur dalam petunjuk teknis Rumah Tahanan Negara dan sudah menjadi program yang seharusnya dilaksanakan dengan baik, namun dalam kenyataannya masih banyak aspek yang pelaksanaannya masih kurang/tidak sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis, seperti pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat pada saat ini.

Terkait dengan pelayanan kesejahteraan tahanan dan narapidana yang berhubungan dengan kelayakan jumlah penghuni setiap bloknya, dengan terjadinya kelebihan kapasitas tentunya hal ini menjadi masalah yang harus dicari jalan keluarnya, karena dari laporan harian Seksi Kesatuan Pengamanan Rutan Klas I Jakarta Pusat pada tanggal 16 Pebruari 2009 bahwa kondisi hunian blok tahanan dan narapidana adalah sebagai mana tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

**Kondisi Hunian Blok Tahanan Dan Narapidana
Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat**

No	Type Sel Hunian	Ukuran Kamar Sel	Luas kamar	Jumlah Kamar	Kapasitas Kamar	Kapasitas Blok	Isi Blok saat ini
1	Type I	180x300 cm	5,40 m ²	96	1 orang	96	364 Org
2	Type III	270x600 cm	16,20 m ²	72	3 orang	216	823 Org
3	Type V	360x600 cm	21,60 m ²	54	5 orang	270	688 Org
4	Type VII	540x600 cm	32,40 m ²	40	7 orang	280	1392 Org
Total						862	3.267

Sumber : Laporan Harian Kesatuan Pengamanan Rutan Klas I Jakarta Pusat

Dari kondisi dan keadaan kelebihan kapasitas tersebut mengakibatkan tempat hunian kurang layak, kualitas dan kuantitas air bersih kurang memadai, pembuangan dan pengelolaan limbah kurang

memadai, terbatasnya petugas serta infrastruktur untuk penanganan sanitasi baik kualitas maupun kuantitas dan kondisi bangunan sudah kurang memadai, jika dibandingkan dengan semakin meningkatnya jumlah penghuni dan perkembangan kehidupan masyarakat di sekitar.

Dalam pelayanan kesehatan yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi tahanan dan narapidana, idealnya seorang tahanan dan narapidana di periksa kesehatannya secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu bulan, tetapi dalam kenyataannya tahanan dan narapidana mendapatkan pemeriksaan kesehatan apabila mengalami keluhan. Terlalu padatnya penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat pada setiap kamar memudahkan penyebaran penyakit menular seperti Tuberkolusis (TB), yang merupakan penyakit yang sering di ditemukan di lembaga pemasyarakatan / Rutan di samping HIV/AIDS mengingat 40 % penghuni Rutan Klas I Jakarta Pusat adalah pelaku tindak pidana psikotropika. Apalagi tidak adanya kamar khusus bagi penderita penyakit menular di Rutan Klas I Jakarta Pusat sehingga penyakit menular akan cepat berkembang.

Dalam mekanisme pelayanan pemberian makanan kepada tahanan dan narapidana sudah ditentukan secara kualitas dan kwalitasnya. Tahanan dan narapidana di usahakan makan secara bersama-sama dalam suatu ruangan khusus di dalam Rutan untuk mempermudah pengawasan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan teknis perawatan Rumah Tahanan Negara Pada kenyataannya makanan diberikan kepada tahanan dan narapidana di kamar hunian masing-masing tidak di suatu ruangan khusus, dan terdapat tahanan dan narapidana yang tidak mengkonsumsi makanan dari pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat melainkan mengkonsumsi makanan dari luar.

Untuk hal Pelayanan eksternal adalah pelayanan yang diberikan kepada keluarga, pengacara dan pihak – pihak yang mempunyai hubungan dengan para tahanan dan narapidana, berupa pelayanan kunjungan yang dilaksanakan setiap hari. Tetapi yang menjadi fokus penelitian ini adalah

pelayanan kepada tahanan dan narapidana sebagai warga binaan pemasyarakatan (WBP).

Bertolak dari uraian di atas, maka menjadi alasan untuk meneliti ihwal kualitas pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat menurut persepsi tahanan dan narapidana ?

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Bertolak dari pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat menurut persepsi tahanan dan narapidana.

2. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat ganda :

- a. Secara akademik hasil penelitian dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan kebijakan dan administrasi pelayanan sebagai suatu aspek kajian administrasi Negara.
- b. Secara praktis hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI dalam membuat kebijakan dan administrasi pelayanan Rumah Tahanan Negara.

D. Sistematika Penulisan

Secara sederhana, tesis ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

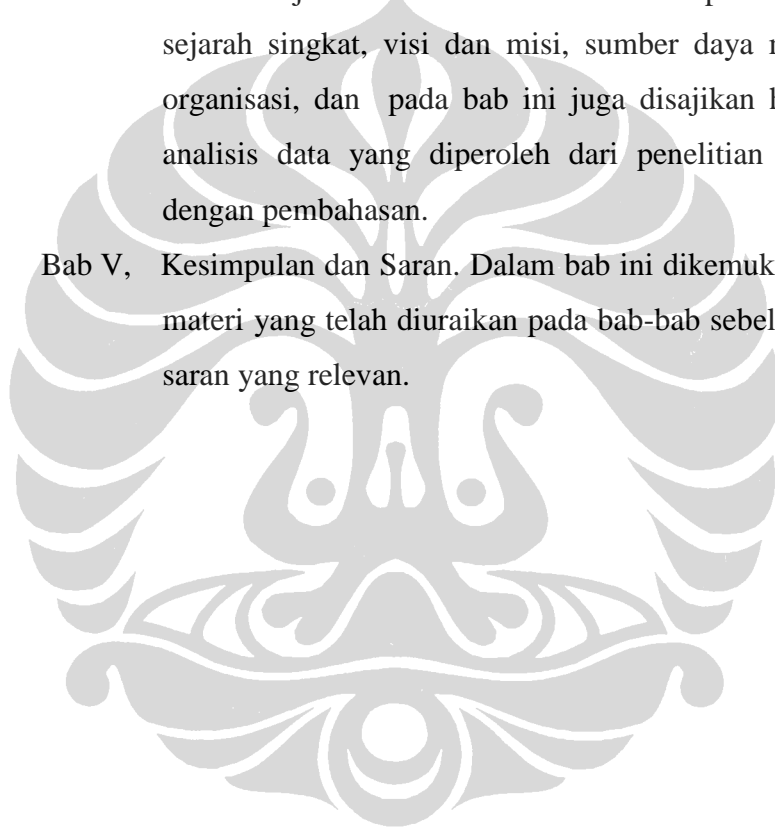
Bab I, Pendahuluan. Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Tinjauan Literatur. Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, terutama teori dan konsep tentang kualitas dan pelayanan. Selain itu, juga

Bab III, Metode Penelitian. Pada bab ini dijelaskan metode penelitian yang mencakup pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas dan metode analisis data.

Bab IV, Gambaran Umum Objek Penelitian, Analisis dan Pembahasan. Pada bab ini dijelaskan kondisi umum lokasi penelitian yang mencakup sejarah singkat, visi dan misi, sumber daya manusia dan struktur organisasi, dan pada bab ini juga disajikan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari penelitian lapangan dilengkapi dengan pembahasan.

Bab V, Kesimpulan dan Saran. Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan atas materi yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya berikut saran-saran yang relevan.



BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Tinjauan Literatur

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian mengenai kualitas pelayanan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) atau Rumah Tahanan Negara secara empirik telah banyak dilakukan, utamanya oleh mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Indonesia untuk mencapai gelar M.Si. Di bawah ini antara lain merupakan hasil-hasil penelitian secara terpilih :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul & Permasalahan Penelitian	Metode & Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Budi Yuliarno (2004), "Hubungan Antara Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan pembinaan Narapidana Dengan Kinerja Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas I Semarang". Permasalahannya bahwa arti penting dari Lapas, belum diimbangi dengan kinerja lapas secara optimal, sehingga timbul pertanyaan apakah ada hubungan antara kompetensi pegawai dengan kinerja Lapas, apakah ada hubungan antara pembinaan napi dengan kinerja Lapas dan adakah hubungan antara kompetensi pegawai dengan pembinaan narapidana terhadap kinerja Lapas.	Pendekatan Kuantitatif, Variabel yang diteliti : 1. Kinerja Lapas Klas I Semarang 2. Kompetensi dan pembinaan Narapidana	Pertama, dalam mencapai kinerja Lapas Klas I Semarang, diperlukan kompetensi petugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi ke dalam program pelaksanaan pembinaan bagi napi, yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam organisasi. Kedua, Kompetensi petugas merupakan bagian yang diperlukan dalam pelaksanaan program pembinaan napi untuk mewujudkan kinerja Lapas yang optimal. Kajian penelitian tersebut adalah dari dimensi kinerja Lapas yang sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia petugas lapas dalam melakukan pembinaan kepada napi. Pembinaan napi dalam penelitian tersebut merupakan salah satu bentuk dari pelayanan internal lembaga pemasyarakatan.

No	Judul & Permasalahan Penelitian	Metode & Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
2.	<p>Mahrus (2006) "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pembinaan Narapidana Narkoba Dan Narapidana Pencurian Dengan Kekerasan Pada Lembaga Masyarakatan Klas IIA Bogor"</p> <p>Permasalahannya adalah ketika Narapidana pelaku tindak pidana psikotropika / narkoba menjalani masa pembinaan di Lapas yang seharusnya diperuntukan untuk napi dengan latar belakang tindak pidana konvensional. Lapas tersebut tentunya mempunyai budaya, strategi, lingkungan dan teknologi organisasi yang berbeda dengan Lapas Khusus Narkotika. Oleh karena itu sangat di mungkinakan kualitas pelayanan pembinaan yang diberikan Lapas tersebut mempunyai perbedaan yang signifikan dengan pembinaan yang dilakukan oleh Lapas Khusus Narkotika.</p>	<p>Pendekatan Kuantitatif, Variabel yang diteliti :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya Organisasi Lapas Klas IIA Bogor 2. Kualitas layanan pembinaan terhadap napi pengguna narkoba dan napi pencurian dengan kekerasan 	<p>Secara umum budaya organisasi Lapas Klas IIA Bogor kuat, pola kerja Lapas Klas IIA Bogor yang menekankan pada pendekatan keamanan relatif tidak terespon oleh napi pengguna narkoba, tetapi pola kerja yang menekankan pada pendekatan keamanan tersebut relatif akan terespon oleh napi pencurian dengan kekerasan. Terdapat perbedaan yang positif dan signifikan, antara kualitas layanan pembinaan napi pengguna narkoba dan napi pencurian dengan kekerasan, hal tersebut dipengaruhi oleh motif dan latar belakang tindak pidana mereka yang berbeda pula, sehingga mempengaruhi perbedaan persepsi /ekspektasi napi tersebut terhadap kualitas pelayanan pembinaan yang telah diberikan di dalam Lapas Klas IIA Bogor.</p> <p>Fokus dari penelitian tersebut adalah pada kualitas pelayanan Lapas secara internal, yaitu pelayanan napi dalam bentuk pembinaan . Kualitas pelayanan kepada napi dalam penelitian tersebut, sangat di pengaruhi oleh budaya organisasi.</p>

No	Judul & Permasalahan Penelitian	Metode & Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
3.	<p>Ajub Suratman (2004) "Analisis Kualitas Pelayanan Kunjungan Narapidana pada Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Karawang". Permasalahannya adalah proses pelaksanaan dalam berkunjung, sejak pengunjung masuk ke dalam Lapas Klas IIA Karawang, sampai terjadinya pertemuan dengan narapidana yang dikunjungi belum efisien, sehingga dikemukakan pertanyaan "Bagaimana Kualitas Pelayanan Kunjungan Narapidana Pada Lapas Klas IIA Karawang ?"</p>	<p>Pendekatan Kuantitatif, Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Kunjungan Lapas Klas IIA Karawang. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas tersebut adalah Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:21) yang mengukur kualitas pelayanan dari dimensi : Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, Emphaty.</p>	<p>Telah terjadinya kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengunjung dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Karena secara keseluruhan Lembaga Pemasyarakatan Klas IIA Karawang dalam memberikan pelayanan kunjungan tidak cukup memuaskan. Fokus dari penelitian ini adalah pelayanan secara eksternal, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tertentu yang berkunjung karena mempunyai hubungan, baik keluarga atau pengacara dari narapidana yang berada di dalam Lapas Klas IIA Karawang.</p>
4.	<p>"Persepsi Tahanan Dan Narapidana Mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat" Permasalahan yang dikemukakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana harapan tahanan dan narapidana atas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat ? 	<p>Pendekatan Kuantitatif, Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan terhadap tahanan dan narapidana di Rutan Klas I Jakarta Pusat..</p>	<p>Fokus penelitian adalah pada kualitas pelayanan secara internal, yang terkait dengan pemenuhan hak-hak tahanan dan narapidana . Meskipun berbagai bentuk pelayanan yang diberikan pihak Rutan Klas I Jakarta Pusat sudah diatur dalam petunjuk pelaksanaan teknis Rutan dan sudah menjadi program yang seharusnya dilakukan dengan baik, namun dalam kenyataannya masih banyak aspek yang pelaksanaannya masih kurang / tidak sesuai dengan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis .</p>

No	Judul & Permasalahan Penelitian	Metode & Variabel Yang Diteliti	Hasil Penelitian
	2. Bagaimana kinerja pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat, menurut persepsi tahanan dan narapidana ? 3. Bagaimana kepentingan tahanan dan narapidana atas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat ? 4. Bagaimana kualitas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat ?	Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas tersebut adalah Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:21) yang mengukur kualitas pelayanan dari dimensi : Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance, Emphaty.	

2. Administrasi Negara

Dalam Part I buku yang diedit oleh Caiden dan Kim, Lee (1991:3) membedakan *Public Administration* dari *Development Administration*. *Public Administration* yang berdimensi teknik dapat disebut secara tradisional sebagai *Public Administration*. Dimensi tersebut terkait dengan pelayanan dan pemeliharaan masyarakat. Sementara *Development Administration* adalah *Public Administration* yang terkait dengan dimensi programatik dan politik. Dimensi programatik bertalian dengan tugas-tugas pembangunan dari *Public Administration*. Oleh karena itu melibatkan dimensi politik dengan terjadinya perubahan peran birokrasi dari dimensi teknik ke dimensi programatik. Bab ini secara khusus membahas berbagai konsep dan teori dalam bingkai *Public Administration* yang diterjemahkan administrasi negara.

Administrasi Negara banyak didefinisikan oleh para pakar dalam disiplin ilmu tersebut dari sudut pandang yang berbeda. Dari sudut pandang fungsional, Wilson sebagaimana dikutip oleh Fesler (1980:16)

mengatakan bahwa “ *Public Administration is detailed and systematic execution of public law* ”, “*every particular application of general law.*”

Dari sudut pandang struktural dan fungsional, Gordon (1982 : 6) mengemukakan bahwa :

“public administration may be defined as all processes, organisation, and individuals (the latter acting in official positions and roles) associated with carrying out laws and other rules adopted or issued by legislatures, executives, and courts”.

Bertolak dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa administrasi negara merupakan keseluruhan proses, individu dan organisasi yang bertalian dengan pelaksanaan hukum yang ditetapkan oleh badan legislatif, eksekutif dan yudikatif. Namun Gordon (1982 : 6) menyatakan bahwa ” *This definition should be understood to include considerably administrative involvement in formulation as well as implementation of legislation and executive orders*”. Definisi tersebut seyogyanya dipahami : mencakup keterlibatan Administrasi Negara, baik dalam perancangan maupun pelaksanaan perundang-undangan dan keputusan-keputusan eksekutif. Dilihat dari pendekatan fungsional, kedua pendapat tersebut memiliki persamaan. Secara rinci fungsi administrasi negara dijabarkan oleh Fesler (1980:5) bahwa :

“.....Public Administration includes the shaping of policy on the way up, execution of policy after it has been made, and - as a necessary part of the execution - decision making about policy matters on the way down.

Caiden (1971: 9 -12) mendekati administrasi negara dari empat pendekatan : Pertama, “.....*The identification of communal activities subject to political direction*”. Kedua, “.....*The identification of public institutions, grounded in public law, financed by public money, and staffed by career public servants*”. Ketiga “.....*administrative attitudes particularly those of decision makers and policy planners who take a public - minded, forward-looking view*”. Keempat, “.....*public*

administration according to the unique features of the processes employed in activating public policy”.

Dilihat dari aspek organisasi, maka organisasi administrasi negara dikemukakan oleh PBB sebagaimana dikutip oleh Tjokroamidjojo (1995 : 78) memiliki empat kelompok tipe : Pertama adalah pemerintahan pusat. Organisasi pemerintahan pusat seringkali dipimpin oleh suatu jabatan politik, yaitu menteri dibantu oleh pejabat-pejabat karir. Pemerintahan pusat juga mempunyai kegiatan usaha maupun unit organisasi cabang-cabangnya di berbagai daerahdi seluruh negeri. Kedua adalah pemerintahan daerah. Pelaksanaan tugas mereka dilaksanakan atas dasar otonomi (swatantra), dan sertatantra. Ketiga adalah unit-unit organisasi yang biarpun bukan sepenuhnya resmi pemerintah, tetapi terkait erat dengan suatu kebijaksanaan pembinaan, penyuluhan dari pada pemerintah. Hal ini misalnya mengenai pembinaan koperasi, program pembangunan masyarakat desa dan program-program partisipasi lainnya. Keempat adalah organisasi-organisasi atau badan-badan otonomi seperti perusahaan negara atau perusahaan-perusahaan yang modal seluruhnya atau sebagian besar milik negara. Di bidang ini bentuknya dapat berbagai macam, seperti bentuk perusahaan, otorita, lembaga dan lain-lain.

Dalam administrasi negara terdapat struktur seperti dikemukakan oleh Fesler (1980 : 24) bahwa : *”.....from the view of public administration as a structuring of authority :*

1. *A public administrative “agency” is formally established by law – usually by specific action of a legislative body, though sometimes by a constitutional provision and sometimes by the chief executive under a constitutional or statutory grant of power.*
2. *Such as agency is assigned by law a particular field of activity and a set of responsibilities (e.g., execution of particular statutes).*

3. *The agency has an internal structure that divides responsibilities among bureaus (or whatever its principal units are called), and further down, by individual positions.*
4. *The agency has a set of procedures that identify which units and position holders do what in what sequence during the flow of business through the agency.*
5. *The agency has a staff of officials and employees who are expected to contribute to performance of the kind of activity and the specific responsibilities assigned to the agency. Though the staff is constantly losing and gaining members, this by itself does not alter the stable expectations about the nature of the members' contributions.*
6. *Other parts of the government (e.g., the legislature, chief executive, and judiciary) have authority to abolish the agency, to continue, add to, or contract the scope of its field of activity and its responsibilities, to fix the amount of funds it can use, to appoint some staff members and specify how the others shall be chosen, and to impose structural and procedural requirements on its organization and operation.*

Administrasi Negara (*Public Administration*) yang diisi dengan sumber daya manusia dengan sebutan administrator negara yang bertanggung jawab dalam pelayanan kepada masyarakat. Peters dan Pierre dalam karyanya (2007:1) mengatakan bahwa : “ *Many public administrators in central governments are responsible for providing services, but on average local and provincial public servants are even more so* “.

Senada dengan pendapat tersebut Roth (1987:1) mengatakan bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, regional dan lokal. pelayanan Menurut Caiden (1971 : 146) publik tersebut dapat tertuju pada kelompok masyarakat tertentu, yang disebut *special group services*.

Walaupun demikian administrasi Negara bukan hanya satu-satunya aktor dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Peters dan Pierre (2003: 4) bahwa :

”.....major change in public administration has been the increasing linkage of state and society in delivery of public services government is no longer an autonomous actor in implementing its policies depends upon the private sector and /or the third sector to accomplish its ends”.

3. Pengertian Pelayanan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2007: 14), kata pelayanan aslinya berhubungan dengan pekerjaan melayani majikan. Namun seiring dengan perkembangan, pelayanan diartikan secara lebih luas, yaitu sebagai tindakan melayani, membantu dan melakukan tindakan yang memberikan kesejahteraan atau keuntungan bagi orang lain. Dalam hal ini Lovelock dan Wirtz (2007: 14) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas ekonomi antara dua pihak, yang menyiratkan suatu pertukaran nilai antara penjual dan pembeli di pasar.

Cukup banyak definisi yang menjelaskan tentang pengertian pelayanan. Han dan Leong misalnya (1996: 55) mendefinisikan pelayanan sebagai proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan. Tujuan interaksi itu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan.

Kotler (dalam Laws, 1997: 49) mendefinisikan pelayanan sebgai *“activity that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything”*. Definisi menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa yang dihasilkan. Sementara itu Lovelock (1995: 6) memberikan arti pelayanan

pelanggan sebagai “*selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*”. Maknanya adalah bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Secara sederhana, Sugiarto (2003: 75), mengartikan jasa/pelayanan sebagai penguraian masing-masing huruf pada kata *service*, sebagai berikut :

<i>S</i>	<i>Smile for everyone</i>
<i>E</i>	<i>Excellence in everything we do</i>
<i>R</i>	<i>Reaching out to every guest with hospitality</i>
<i>V</i>	<i>Viewing every guest as special</i>
<i>I</i>	<i>Inviting guest to return</i>
<i>C</i>	<i>Creating a warm atmosphere</i>
<i>E</i>	<i>Eye contact that shows we care.</i>

Dari uraian tersebut dapat dilukiskan bahwa pelanggan mengharapkan *excellence service*, tanpa mempedulikan permasalahan yang ada di balik layar, seperti bagaimana manajemen menetapkan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) atau strategi dalam peningkatan kinerja dan lain sebagainya. Pelayanan prima memiliki pengertian yang cukup luas.

Atep Adya Barata (2003: 27) menyebutkan bahwa pelayanan prima meliputi: (1) membuat pelanggan merasa penting, (2) melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat, (3) pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, (4) menempatkan pelanggan sebagai mitra, (5) pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Ulrich (1997: 48) menegaskan perlunya mengubah mental profesional sumber daya manusia dari "apa yang dapat di kerjakan menjadi

apa yang dapat di hasilkan bagi organisasi". Oleh karena itu, organisasi harus dapat menciptakan kondisi-kondisi yang kondusif bagi SDM agar mereka memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap keseluruhan kinerja organisasi, mengingat pelanggan hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadapnya pada setiap saat dan waktu membutuhkan pelayanan.

Macaulay dan Cook (1997: 12-13) mengatakan, pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah: (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut. Macaulay dan Cook menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti:

- a. Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.
- b. Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda.
- c. Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.
- d. Memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2002: 17). Sementara itu, Boediono (1999: 60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sementara Donelly, Gibson & Ivancevich (1992: 545), mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klient, atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kotler dan Amstrong (1997: 265) mengatakan, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

4. Kualitas

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangible*). Konsep kualitas sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama.

Sampai sekarang belum ada sudut pandang dan definisi mengenai kualitas yang secara universal diterima oleh berbagai kalangan. Sebagaimana dikemukakan oleh Stamatis (1996: 6) bahwa kualitas didefinisikan dengan berbagai cara oleh para pakar, yang antara lain didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, kerugian pada masyarakat, dan tidak ada cacat. Sejalan dengan pandangan tersebut, Stewart (dalam Stoner, Freeman & Gilbert, 1995: 210) memberikan definisi bahwa: *“Quality is a sense of appreciation that something is better than something else”*. Kemudian Feigenbaume (1992: 7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Sementara Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Di pihak lain Gaspersz (2002: 4) memberikan pengertian kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu

memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan Reksohadiprodjo (1996: 391) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu.

Para pakar juga cenderung memberikan definisi kualitas sesuai latar belakang keilmuannya. Garvin (dalam Lovelock, 1995: 98) misalnya memandang kualitas ke dalam lima pendekatan, yang meliputi:

1. *Transcendence approach*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Dalam hal ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalkan.
2. *The product-based approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau *attribute* yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian perspektifnya adalah subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
4. *The manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat *supply-based*. Di sini, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Pendekatan ini lebih bersifat *operation-driven* dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas.
5. *Value-based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas didefinisikan sebagai *affordable-excellence*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi

belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Lupiyoadi (2001: 144) mengatakan, konsep tentang kualitas pada dasarnya bersifat relatif yakni tergantung pada perspektif yang digunakan untuk menemukan ciri-ciri atau spesifikasinya. Menurut Lupiyoadi pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yakni (1) persepsi konsumen, (2) produk/jasa, dan (3) proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Sementara Martinico (dalam Yamit, 2005: 10) mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan dapat dikelompokkan dalam enam dimensi yaitu:

- a. *Performance*, hal yang paling penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah pelayanan diberikan dengan cara yang benar.
- b. *Range and Tye of Features*, selain fungsi utama dari suatu produk dan pelayanan, pelanggan sering kali tertarik pada kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan.
- c. *Realibility dan Durability*, kehandalan produk dalam penggunaan secara normal dan berapa lama produk dapat digunakan hingga perbaikan diperlukan.
- d. *Maintanability and Serviceability*, kemungkinan untuk mengoperasikan produk dan kemudahan perbaikan maupun keterbatasan komponen pengganti.
- e. *Sensory Characteristics*, penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera, dan beberapa faktor lainnya mungkin menjadi aspek penting dalam kualitas.
- f. *Ethical Profile and Image*, kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan.

Dari uraian berbagai pandangan dan definisi tersebut tampak bahwa kualitas terkait dengan kondisi dinamis yang mencerminkan sejauh mana kehadiran suatu produk atau jasa sesuai atau telah memenuhi harapan pelanggannya.

5. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, menurut Kotler (2003: 265), suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Misalnya, orang yang akan menjalani operasi wajah tidak dapat melihat hasil operasi itu sebelum dioperasi, dan penumpang pesawat tidak mendapat apapun kecuali tiket dan janji bahwa penumpang tersebut akan tiba dengan selamat di tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari “tanda” dari kualitas pelayanan itu. Pembeli menarik kesimpulan tentang produk jasa itu melalui tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi yang dapat pembeli amati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah membuat pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu.

Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*).

Service inseparability berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila

seorang pegawai memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Sebagai contoh, sebuah hotel -- misalnya, Marriot -- memiliki reputasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari hotel lain. Namun, masih dalam contoh hotel Marriot, pada satu meja registrasi seorang karyawan dapat saja tampak ceria dan efisien, namun beberapa meter dari tempat itu bisa saja ada pegawai yang murung dan lamban.

Sementara pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Seorang dokter menetapkan tarif atas ketidak hadirannya (*missappointment*) karena nilai jasa itu hanya wujud pada saat itu dan hilang ketika si pasien tidak muncul. Sifat jasa yang demikian bukanlah masalah bila tingkat permintaan mantap. Namun, bila permintaan berfluktuasi, maka instansi penyedia jasa mengalami masalah.

Karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2007: 17) sebagai berikut:

- a. Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
- b. Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing.

- c. Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
- d. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pegawai dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan.
- e. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan, dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan pelayanan.
- f. Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman.
- g. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

Sementara itu, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006: 21), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:

- a. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
- b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga

pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.

- c. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
- d. Tidak berwujud (*intangibility*); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
- e. Beragam (*heterogenity*); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan karyawan yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

6. Bentuk-bentuk Pelayanan

Ragam pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa sebenarnya sangat banyak. Namun menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006: 19), pelayanan secara umum dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Pabrik pelayanan (*service factory*); contohnya adalah industri penerbangan, perusahaan truk, hotel, restoran dan rekreasi.
- b. Toko pelayanan (*service shop*); sebagai contohnya adalah rumah sakit, bengkel otomotif, dan jasa perbaikan lainnya.
- c. Pelayanan massal (*mass service*); seperti pedagang eceran, distributor, sekolah dan aspek-aspek retail dari bank komersial.
- d. Pelayanan profesional (*profesional service*); misalnya adalah psikolog, pengacara, akuntan, dan arsitek.

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2002: 190). Ketiga bentuk layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Uraian mengenai ketiganya disajikan sebagai berikut:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh sebagai berikut:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi pihak yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya

(pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, keduanya sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memuaskan pelanggan dikenal pula istilah pelayanan sepenuh hati, yakni pelayanan yang berasal dari dalam "sanubari" diri pemberi layanan. Sanubari merupakan tempat bersemayamnya emosi-emosi, watak, keyakinan-keyakinan, nilai-nilai, sudut pandang dan perasaan-perasaan (Patton, dalam Boediono, 1999: 49). Pelayanan sepenuh hati dilakukan berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan logis (pikiran) dan sentimentalitas (perasaan). Untuk itu, dalam pelayanan sepenuh hati, menurut Patricia Patton (1998, dalam Boediono, 1999: 50) diperlukan:

- 1) Memahami perasaan-perasaan diri sendiri tentang apa sebenarnya yang di sumbangkan pada kehidupan profesional dan pribadi.
- 2) Memahami kekuatan batin, seperti: kepercayaan diri, harga diri, dan pematangan emosional.
- 3) Mempelajari *selling-point* emosional produksi untuk menambah kredibilitas dan daya tarik pada presentasi layanan.

- 4) Menitikberatkan pada kebutuhan pada konsumen dan perasaan konsumen terhadap produk dan duta-duta perusahaan, serta membangun hubungan dan sikap saling menghargai dengan konsumen.
- 5) Menyesuaikan diri dengan produk, sehingga produksi itu tidak lain merupakan ungkapan diri sendiri, bukan sebaliknya.
- 6) Menemukan kesenangan dan kegembiraan dalam peran sebagai duta-duta perusahaan, produksi atau pelayanan.

Dalam pelayanan sepenuh hati terdapat tiga sudut pandang yang mengikuti, yaitu bagaimana memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan, yang oleh Patricia Patton disebut dengan paradigma (Boediono, 1999: 52). Selain itu, pelayanan sepenuh hati mencakup lima komponen penting, yakni (Boediono, 1999: 52):

- 1) Memahami emosi. Dalam pelayanan sepenuh hati, kunci keberhasilannya adalah memahami penyebab-penyebab pemicu emosi, mampu mengenali dan mampu mengungkapkan perasaan-perasaan dengan tepat.
- 2) Kompetensi. Pelayanan sepenuh hati memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka mendekati pelanggan. Untuk itu hilangkan rendah diri, dan rasa malu. Karena sikap itu membuat sikap tidak memperdulikan pelanggan dan acuh tak acuh.
- 3) Mengelola emosi-emosi. Kemampuan mengungkapkan emosi secara efektif dan mengontrol suasana hati dalam bertindak merupakan ukuran kecerdasan emosional. Kemampuan menjaga keseimbangan merupakan tujuan yang positif dan produktif. Itulah pentingnya mengelola emosi sebagai komponen dalam pelayanan sepenuh hati.
- 4) Bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri. Pelayanan sepenuh hati berasal dari diri sendiri. Perasaan bisa berfungsi sebagai pendorong untuk menyesuaikan emosi-emosi, baik pada petugas maupun pelanggan, sehingga dapat menangani situasi-situasi sulit. Untuk itu diperlukan jiwa kreatif agar dapat menemukan penyelesaian yang positif.

5) Menyelaraskan emosi-emosi orang lain. Hampir semua pihak mengakui bahwa yang mudah dikelola adalah mengelola emosi diri sendiri. Namun, mengelola emosi orang lain memerlukan kerjasama dari orang yang terlibat agar segala sesuatunya bisa berjalan dengan lancar. Menyelaraskan berarti membangun jembatan emosi-emosi, baik pada pemberi pelayanan maupun pelanggan. Cara terbaik dalam menangani emosi orang lain adalah dengan mencoba dan menyelaraskan emosi-emosi tersebut, baik emosi pemberi jasa maupun emosi-emosi pelanggan.

Khususnya dalam lingkup pemerintahan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah umumnya disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pelayanan ini, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, disebut sebagai Pelayanan Umum. Menurut ketentuan ini, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Boediono, 1999: 59).

Savaas (1986: 24) mengatakan, dalam manajemen pelayanan publik dikenal tiga aktor, yaitu pelanggan, produser dan pengatur pelayanan (*service arranger*). Manakala yang terjadi produser merangkap sebagai pengatur maka produser selain memproduksi juga memasarkan dan mendistribusi jasa kepada pelanggan, dan pelanggan secara langsung menerima pelayanan dari produser (pemerintah atau lembaga swasta).

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan penjelasan Ndraha (1997: 73-86) dapat dikatakan bahwa terhadap pelayanan publik, pemerintah berfungsi sebagai pembuat, penjual dan distributor; sementara rakyat adalah pemesan, pembeli, penerima produk-produk pemerintahan. Hubungan antara pemerintah dan yang diperintah pada situasi tersebut diibaratkan hubungan produser dengan konsumen dan disebut hubungan transaksional maupun transformasional.

Berdasarkan pemikiran di atas, dapat dipahami bahwa masyarakat merupakan pelanggan dari jasa publik yang disediakan oleh pemerintah. Namun demikian, sampai saat ini masih banyak organisasi publik (pemerintah) yang belum mengetahui siapa pelanggannya. (Osborne dan Gaebler, 1996: 191 - 192). Para manajer pemerintah umumnya menganggap bahwa pelanggannya adalah eksekutif dan legislatif, karena disanalah memperoleh dana, sehingga yang terjadi orientasi pegawai pemerintah adalah kepada kekuasaan yang lebih tinggi.

Keberadaan suatu pemerintahan adalah untuk rakyat/masyarakat. Oleh karena itu, pelanggan sebenarnya dari organisasi publik (pemerintah) adalah masyarakat. Simbolon (1995: 8) mengemukakan bahwa pada sektor publik, pelanggan pelayanan pemerintah selalu berkedudukan sebagai warga negara yang *nota bene* adalah pimpinan (bos) pemerintah, sehingga sudah sewajarnya masyarakat mendapat pelayanan yang terbaik dari pemerintahnya.

7. Model Kualitas Pelayanan

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan. Dalam pembahasan ini hanya akan dibahas model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) yang lebih dikenal dengan *Gap Model*.

Gap Model berpusat pada pengukuran *gap* antara harapan dan pengalaman pelanggan sebagai suatu hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Model ini lebih berfungsi sebagai alat diagnosa perusahaan atau unit pelayanan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas pelayanan secara sistematis.

Model kualitas pelayanan (jasa) yang diformulasikan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) ini menyoroti syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas pelayanan (jasa) yang sempurna. Model ini, seperti terlihat pada Gambar 2.1, mengidentifikasi lima *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan (jasa), yaitu :

a. *Gap between consumer expectation and management perception*

Manajemen tidak selalu dapat mengetahui dan memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, padahal pengetahuan akan keinginan pelanggan merupakan langkah pertama dalam memberikan kualitas jasa. Beberapa penyebab terjadinya *gap* ini adalah kurangnya riset pasar, komunikasi yang kurang baik, dan terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

b. *Gap between management perception and service-quality specification*

Kadangkala manajemen telah memahami secara tepat keinginan pelanggan, namun tidak dapat menyusunnya ke dalam suatu standar performa tertentu. Hal ini disebabkan karena manajemen menemui kesulitan dalam menanggapi permintaan pelanggan secara konsisten, sehingga keinginan pelanggan tersebut tidak dapat terpenuhi. Beberapa penyebab *gap* ini adalah kurangnya komitmen manajemen pada kualitas pelayanan, standar kerja yang kurang baik, tidak adanya penetapan tujuan (*goal setting*).

c. *Gap between service-quality specifications and service delivery*

Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena personil tidak dilatih dengan baik, tidak mampu atau tidak mau menyediakan layanan tersebut pada tingkat layanan yang diinginkan. Beberapa penyebabnya adalah beban kerja melampaui batas, ketidakpastian pembagian kerja, kemampuan pegawai dan jenis pekerjaan tidak sesuai, sistem kontrol penyedia yang tidak tepat, atau kurangnya kerja sama.

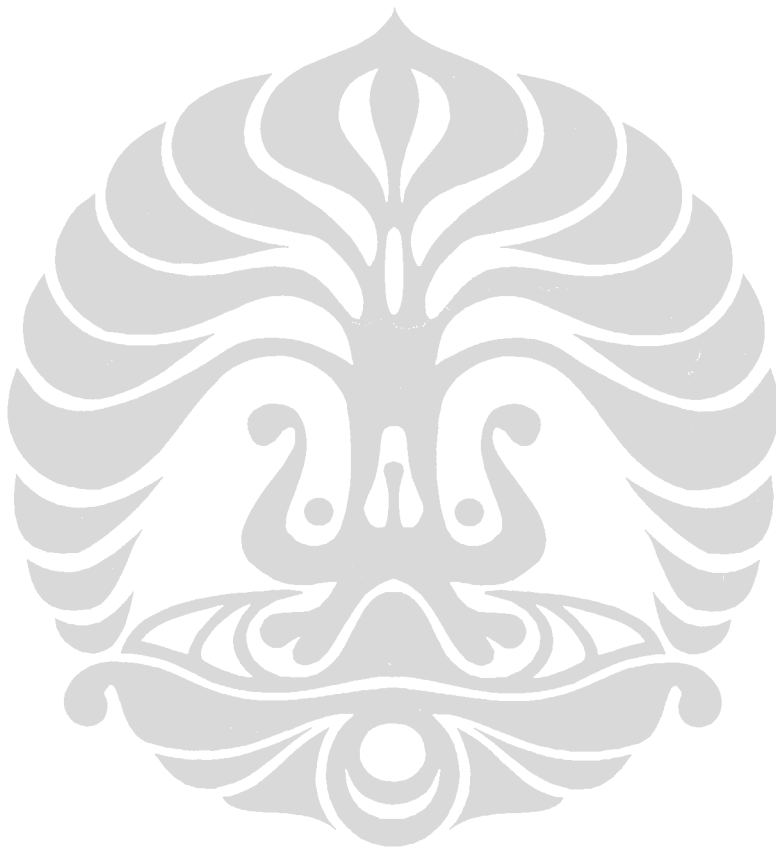
d. *Gap between service delivery and external communication*

Gap ini terjadi apabila jasa yang diiklankan atau dijanjikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan jasa yang diberikan. Beberapa penyebabnya adalah kurangnya komunikasi horisontal antara bagian operasi, pemasaran dan penjualan, atau terlalu tingginya janji yang diberikan kepada pelanggan.

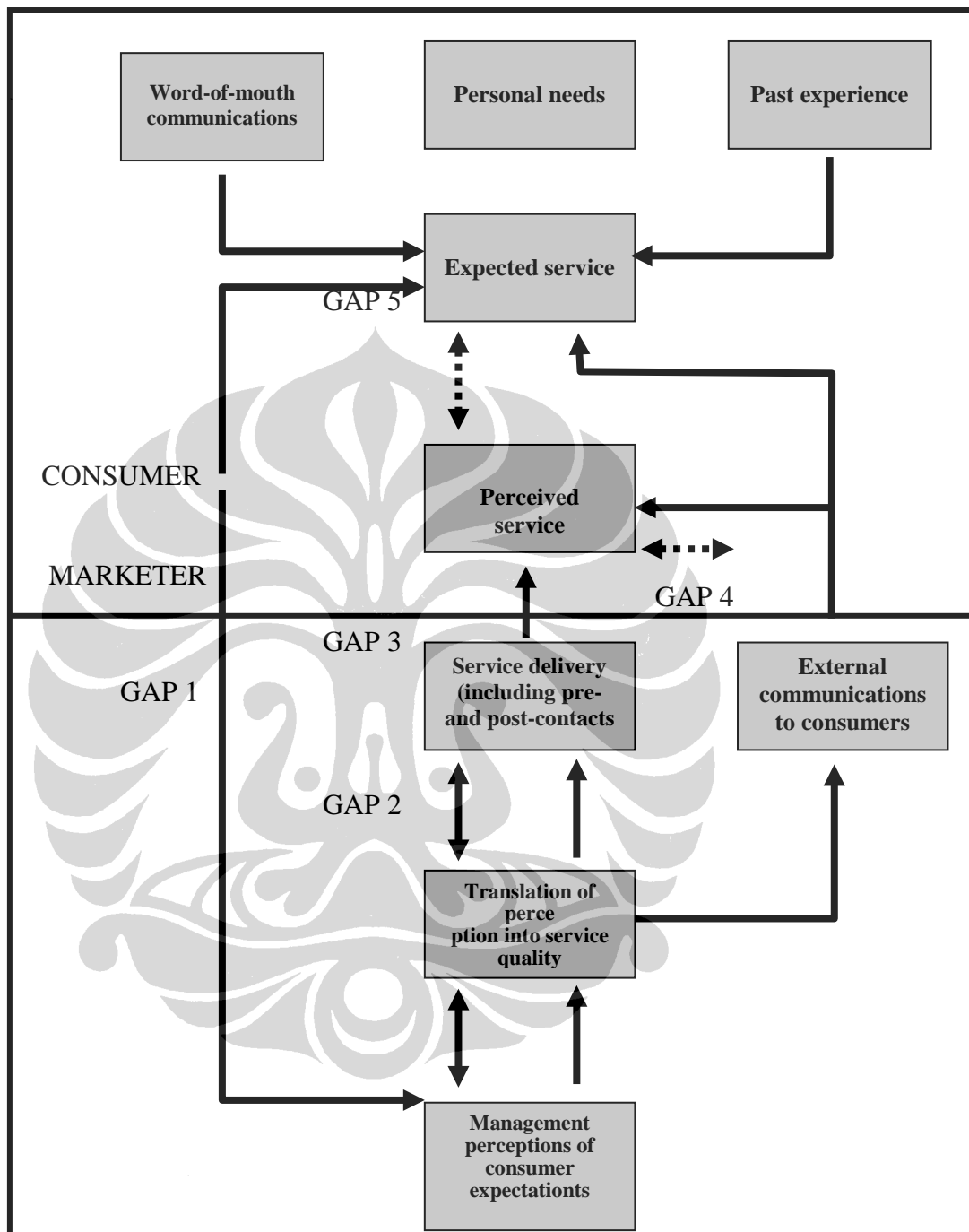
e. *Gap between perceived service and expected service*

Terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa

tersebut. Kualitas jasa yang baik adalah yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Penilaian pelanggan akan tinggi rendahnya suatu kualitas jasa bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan performa aktual jasa yang diberikan dibandingkan dengan harapan mereka.



Gambar 2.1
Model Kualitas Pelayanan (Jasa)

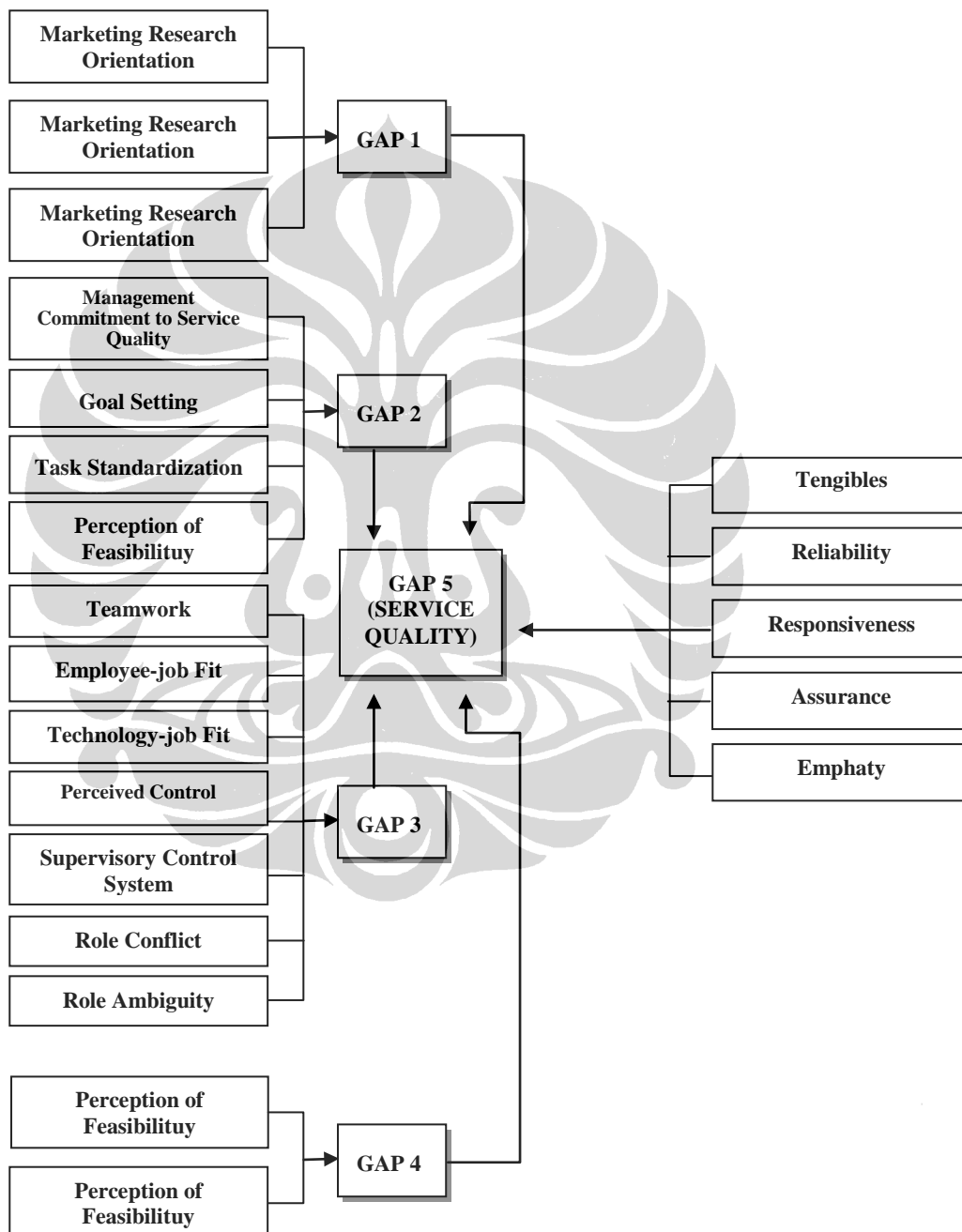


Sumber : Kotler, P. (2000), *Marketing Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, hal. 439

Gap model pada Gambar 2.1 kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi Gambar 2.2 dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL yang akan dibahas pada sub-bab berikutnya. Model ini

menggambarkan faktor-faktor inter-organisasional yang mempengaruhi setiap *gap*. Dengan demikian *gap model* yang telah dikembangkan ini dapat membantu analisis penyebab terjadinya Gap 5, yaitu *gap* kualitas jasa, dan bagaimana cara menutupi *gap* tersebut.

Gambar 2.2
Model Kualitas Pelayanan Yang Disempurnakan



Sumber : Zeithaml, Parasuraman, & Berry, L. (1990), *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, hal. 131.

8. Kinerja Pelayanan

Sebagaimana sudah disinggung di atas bahwa konsep kualitas pelayanan terkait dengan istilah kinerja sebagai representasi dari pelayanan riil yang diberikan oleh institusi terhadap pelanggannya. Mengenai kinerja, banyak pakar manajemen yang telah memberikan definisinya, salah satunya adalah Mangkunegara (1995: 52). Menurutnya, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Untuk mengetahui kinerja, harus ditetapkan standar kinerjanya. Sayle & Strauss (dalam Gomes, 2000: 47) mengatakan: *“in effect, the standard established a target, and at the end of the target periode (week, month, year) both manager and boss can compare the expected standard of performance with actual level of achievement”*. Batasan ini menjelaskan bahwa standar kinerja dibentuk dari sebuah target, dan setiap akhir periode (minggu, bulan, tahun) setiap manajer dan pimpinan dapat membandingkan antara standar kinerja dengan pencapaian aktual. Standar kinerja merupakan tolok ukur bagi suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan/ditargetkan sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagian pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Ada beberapa standar kinerja yang dapat dijadikan sebagai ukuran untuk melihat baik buruknya kinerja seseorang. Mondy, Sharplin dan Flippo (1995: 509) mengajukan sejumlah standar untuk melihat kinerja karyawan, yaitu:

- a) Standar waktu, menyatakan lamanya waktu yang seharusnya diselesaikan untuk membuat produk atau melakukan jasa tertentu.
- b) Standar produktivitas, yaitu standar yang didasarkan pada jumlah produk atau jasa yang harus dihasilkan dalam jangka waktu tertentu.
- c) Standar biaya, merupakan standar yang didasarkan pada biaya dihubungkan dengan barang atau jasa yang diproduksi.

- d) Standar kualitas, yakni standar yang didasarkan pada tingkat kesempurnaan sebagaimana yang dikehendaki.
- e) Standar perilaku, yaitu standar yang didasarkan pada bentuk perilaku yang diinginkan dari pekerja dalam suatu organisasi.

Indikator-indikator lain kinerja juga dapat dilihat dari standar kinerja yang dibuat oleh Standard Chartered sebagaimana dikutip oleh Amstrong (2004: 93). Indikator-indikator yang digunakan antara lain: (1) pengetahuan kerja, (2) kesadaran terhadap kerja, (3) komunikasi, (4) keterampilan interpersonal, (5) bekerjasama, (6) inisiatif, (7) kemampuan beradaptasi, (8) analisis dan (9) pengambilan keputusan.

Dalam perspektif kinerja pelayanan, konsep kinerja merefleksikan kenyataan pelayanan yang diberikan organisasi atau unit kerja tertentu. Kinerja tersebut akan dipandang sebagai memuaskan apabila sesuai atau bahkan melebihi harapan pihak-pihak yang dilayani.

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al.*, sebagaimana dikutip Shahin (2007: 2), kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan (jasa) yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan/jasa (*gap model*). Model ini pada intinya beranggapan bahwa *gap* terjadi akibat ketidaksesuaian kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan.

SERVQUAL bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 132) yang dikenal dengan kriteria “RATER”, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian

bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

- b. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
- e. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

SERVQUAL merupakan skala multi-item yang terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas jasa. Bagian

pertama terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pelanggan akan layanan yang diberikan organisasi, sedangkan bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diterima. Responden diminta untuk memperkirakan tingkat harapan maupun persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan skala model Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil survei tersebut kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) positif maupun negatif pada kelima dimensi kualitas jasa tersebut.

Penilaian kualitas jasa diukur dengan menghitung kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat perbedaan nilai harapan dan persepsi kinerja kualitas jasa yang diterima pelanggan (pelanggan dalam penelitian ini adalah tahanan dan narapidana) untuk setiap pernyataan. Sedangkan nilai kualitas jasa keseluruhan didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata kelima dimensi SERVQUAL. Nilai tersebut mengacu pada *Gap 5* dalam model kualitas jasa. Nilai positif berarti kualitas jasa organisasi melebihi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif menunjukkan kualitas jasa yang buruk. Selanjutnya, nilai nol menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan perusahaan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelanggan puas.

Bagian ketiga SERVQUAL mengukur tingkat kepentingan setiap dimensi. Pengukuran ini menggunakan *sum scale* dimana responden diminta memberikan persentase untuk kelima dimensi SERVQUAL, sehingga totalnya 100%. Tujuan utama pemberian bobot ini adalah untuk menghasilkan nilai kualitas jasa yang lebih akurat.

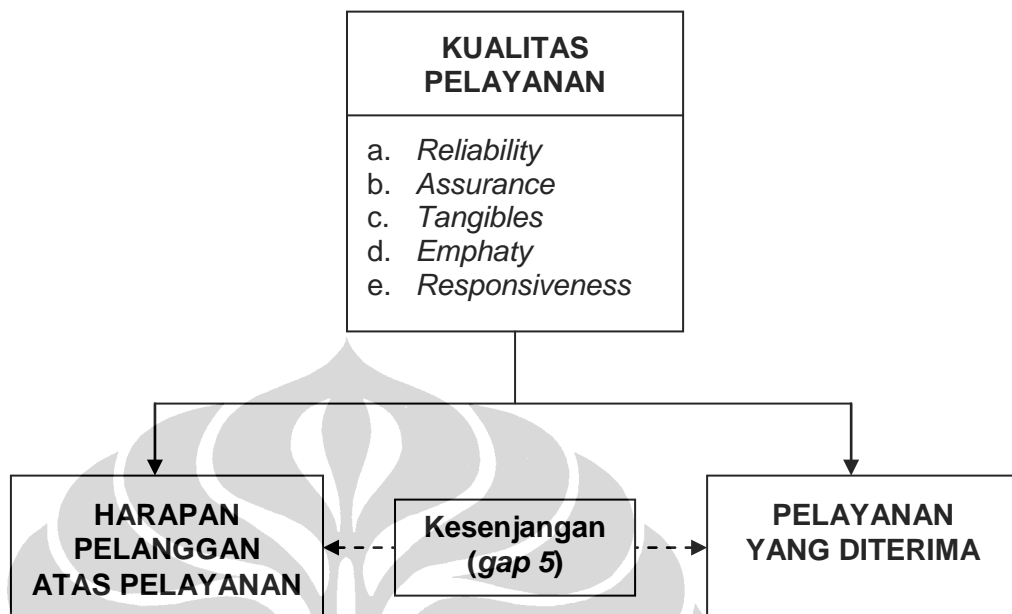
Dimensi lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dikembangkan oleh *Accounts Commission* (2007: 1) mengidentifikasi 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor dimaksud yaitu: (1) akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan, (2) komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen, (3) kompetensi, yakni memiliki keterampilan

dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan, (4) rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan, dan ramah dari semua tingkatan staf, (5) kredibilitas, yakni mencakup kepercayaan, reputasi dan citra, (6) keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, (7) daya tanggap, adalah memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan, (8) keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan, (9) bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan, (10) memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen.

B. Model Analisis

Berdasarkan kajian teoretik di atas tampak bahwa *gap 5* merupakan bagian yang paling vital dan penting karena bersentuhan langsung dengan kinerja pelayanan yang diberikan organisasi terhadap pelanggan (tahanan dan narapidana), yang dalam konteks penelitian ini adalah pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat terhadap tahanan / narapidana. *Gap* ini secara riil akan memberikan informasi, bagaimana pelayanan yang diberikan Rutan Kelas I Jakarta Pusat dirasakan langsung oleh para tahanan / narapidana. Dengan kondisi demikian, maka analisis *gap* ini akan memberikan kontribusi besar bagi Rutan untuk memperbaiki pelayanannya. Urgensi inilah yang mendorong penelitian ini lebih fokus pada *gap 5*, yakni kesenjangan antara harapan tahanan / narapidana dengan pelayanan yang diterima oleh tahanan dan narapidana Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat. Analisis *gap 5* secara bagan dapat divisualkan sebagai berikut :

Gambar 2.3
Model Analisis



C. Operasionalisasi Konsep

Dari teori-teori diatas, secara operasionalisasi konsep, peneliti mendefinisikan berbagai istilah yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut : Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, yang pada prinsipnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (tahanan/narapidana) dengan persepsi pelanggan (tahanan/narapidana) atas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat dengan mengacu pada dimensi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap.

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
2. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
3. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga

kerja dan alat komunikasi.

4. Empati (*Emphaty*) adalah kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh instansi kepada pelanggan.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Berdasarkan operasionalisasi konsep tersebut dapat dikembangkan menjadi kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.3. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Services Quality (Kualitas Pelayanan)	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<p>Ketepatan pelaksanaan kegiatan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepedulian petugas terhadap permasalahan yang di hadapi tahanan dan narapidana - Pemberian pelayanan oleh petugas secara profesional kepada tahanan dan narapidana - Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan - Keakuratan penanganan administrasian/ pencatatan data oleh petugas
	2. Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepercayaan tahanan dan narapidana kepada petugas Rutan - Rasa aman selama berada di dalam lingkungan Rutan - Pelaksanaan pengawasan di blok hunian oleh petugas - Pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang di lakukan oleh petugas - Pengetahuan dan kemampuan yang di miliki petugas Rutan

Variabel	Dimensi	Indikator
	3. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan peralatan modern seperti komputer dan alat komunikasi di Rutan - Kondisi bangunan Rutan terlihat kokoh - Penampilan Petugas Rutan yang rapi - Keselarasan fasilitas fisik dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tahanan dan narapidana - Kebersihan kamar mandi di dalam blok hunian - Kondisi Ventilasi, sirkulasi udara di dalam blok hunian
Services Quality (Kualitas Pelayanan)	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian individual yang diberikan petugas Rutan kepada tahanan dan narapidana - Jam kerja pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tahanan dan narapidana - Pemahaman petugas Rutan akan kepentingan tahanan dan narapidana - Pemahaman petugas akan kebutuhan tahanan dan narapidana secara spesifik - Mekanisme penyampaian keluhan tahanan dan narapidana kepada pihak Rutan
	5. Daya tanggap (<i>Responsibility</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana - Kesiediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana - Keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana - Daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan mempergunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif. Pendekatan ini digunakan karena relevan dengan rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu berusaha mendeskripsikan dan mengetahui kesenjangan variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, menurut Bayle (dalam Rakhmat, 1996: 38), selain berusaha mendeskripsikan berbagai kasus yang sifatnya umum tentang berbagai fenomena sosial yang ditemukan, juga harus mendeskripsikan hal-hal yang bersifat spesifik yang disoroti dari sudut ke “mengapaan” dan “kebagaimanaannya” tentang sesuatu yang terjadi. Dengan demikian, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 2003: 20).

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh sejumlah kekuatan atau keunggulan metode deskriptif, antara lain: melukiskan keadaan suatu objek pada suatu saat tertentu, mengidentifikasikan data yang menunjukkan gejala-gejala dari suatu peristiwa, menemukan data yang menunjukkan *appearance* dari suatu realitas, dan mengumpulkan data yang dapat menunjukkan realisasi suatu gagasan/ide atau peraturan (Widodo, 2000: 19).

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan kesenjangan (*gap analysis*) antara ekspektasi (harapan) pelanggan (tahanan dan narapidana) dan kinerja (pelayanan) Rumah Tahanan

Negara Kelas I Jakarta Pusat, yang datanya diperoleh dengan metode survei, yaitu penelitian yang digunakan pada populasi (univers) besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antarvariabel (Kerlinger & Lee, 2000: 599).

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. **Penyebaran Kuesioner**, yaitu dengan melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian untuk mendapatkan data, informasi, atau keterangan lain yang diperlukan. Teknik yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada pelanggan (tahanan dan narapidana) sebagai sampel penelitian dan penelusuran dokumentasi.

a. Kuesioner

Kuesioner dipilih sebagai instrumen penelitian karena subyek adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subyek tentang pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada subyek adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Sutrisno Hadi, 1987: 157). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL yang diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 235).

Kuesioner didesain berdasarkan skala Likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas pelayanan/jasa. Bagian pertama terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pelanggan akan layanan yang diberikan perusahaan, sedangkan bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Responden diminta untuk memperkirakan tingkat harapan maupun persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima skala Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), hingga 5 (sangat setuju). Bagian ketiga SERVQUAL mengukur tingkat kepentingan setiap dimensi. Pengukuran ini menggunakan *sum scale* dimana responden diminta memberikan persentase untuk kelima dimensi SERVQUAL, sehingga totalnya 100%. Tujuan utama pemberian bobot ini adalah untuk menghasilkan nilai kualitas pelayanan yang lebih akurat.

b. Dokumentasi

Penelusuran dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data-data sekunder di Rumah Tahanan Negara Kelas Satu Jakarta Pusat.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah tahanan dan narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat pada bulan April sampai dengan Mei 2009, yang berjumlah 3.267, dengan rincian 2.581 tahanan dan 686 narapidana. Untuk populasi 3.267, menurut ketentuan Slovin diperlukan sampel minimal 99. Merujuk pada ketentuan tersebut, maka sampel penelitian ini ditetapkan 99. Pengambilan sampel dilakukan secara *proportianate random sampling*, dimana sampel ditentukan secara acak-proporsional sesuai jumlah populasi pada masing-masing klasifikasi. Penetapan sampel sebanyak 99 dari 3.267 populasi dilakukan dengan cara undian sesuai porporansi jumlah tahanan dan narapidana dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rincian Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Klasifikasi Tahanan/Narapidana	Populasi	Sampel
1	Tahanan	2.581	$\frac{2.581}{3.267} \times 99 = 78$
2	Narapidana	686	$\frac{686}{3.267} \times 99 = 21$
Jumlah		3.267	99

D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, kuesioner sebagai instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003: 87). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik korelasi Rank Spearman untuk tiap-tiap butir pernyataan dengan rumus (Supranto, 2001: 310), dengan rumus:

$$\rho = \frac{6\sum bi^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ = koefisien korelasi Spearman Rank

n = Jumlah sampel

Sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala atau kondisi yang sama pada saat yang berbeda. Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_{tot} = \frac{2.r_n}{1 + r_n}$$

Keterangan:

r_{tot} = Angka reliabilitas seluruh item

r_{tt} = Angka korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

D. Teknik Analisa Data

Data-data hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan sejumlah formula atau cara sebagai berikut:

1. Rumus menghitung nilai harapan (ekspektasi) pelanggan

$$SE_i = \frac{(E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

SE_i = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

E_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak penting”

E_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak penting”

E_3 = Jumlah responden dengan jawaban “Biasa saja

E_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Penting”

E_5 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat penting”

N = Total responden

2. Rumus menghitung nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima

$$SP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

PE_i = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

P_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak memadai”

P_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak memadai”

P_3 = Jumlah responden dengan jawaban “Biasa saja”

P_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Memadai”

P_5 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak memadai”

N = Total responden

3. Rumus menghitung nilai ekspektasi dan persepsi terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

$$E_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} TE_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

E_{ij} = Skor ekspektasi responden pada dimensi j

TE_{ij} = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

n_j = Jumlah atribut dalam dimensi j

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} SP_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

P_{ij} = Skor persepsi responden pada dimensi j

SP_{ij} = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

n_j = Jumlah atribut dalam dimensi j

4. Rumus menghitung tingkat kepentingan pelanggan

Untuk menghitung tingkat kepentingan pelanggan dilakukan dengan cara menghitung rata-rata setiap dimensi dari keseluruhan kuesioner.

5. Rumus menghitung kualitas pelayanan

Penghitungan skor kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a) SERVQUAL Score (kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap . pelayanan yang diterima pelanggan). Rumus perhitungannya :

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

- b) Skor SERVQUAL dengan pembobotan (Weighted Servqual Score = WSC); perkalian skor kualitas pelayanan di atas dengan skor tingkat kepentingan pelanggan tiap dimensi. Rumus perhitungannya:

$$\text{WSC} = \text{Skor Tingkat Kepentingan} \times (\text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi})$$

- c) Skor kualitas pelayanan aktual (Actual SERVQUAL Score); merupakan persentase perbandingan antara skor persepsi pelanggan terhadap pelayanan aktual perusahaan dengan skor ekspektasi.

$$\text{Actual SERVQUAL Score} = (\text{Skor Persepsi} / \text{Skor Ekspektasi}) \times 100\%$$

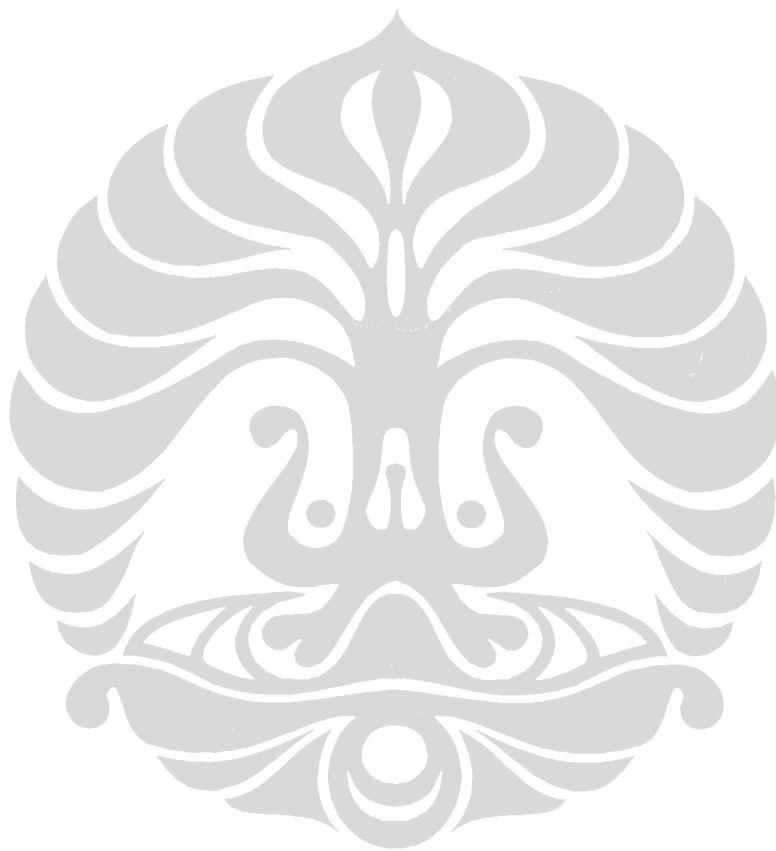
E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah dilakukan dengan maksimal, antara lain dengan menggunakan kerangka teoretik dan metodologi yang memenuhi kaidah-kaidah ilmiah. Namun pada kenyataannya masih saja ada sejumlah kekurangan yang menjadi bagian dari keterbatasan penelitian ini, yaitu:

- Responden yang dilibatkan dalam penelitian relatif terbatas, sehingga kurang sepenuhnya menjanjikan generalisasi yang luas .
- Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data digunakan instrumen berupa kuesioner. Instrumen dalam bentuk kuesioner dapat saja mengandung kelemahan meskipun telah diuji validitas dan reliabilitasnya, misalnya ketika ada pernyataan yang dijawab/direspon secara kurang cermat atau kurang sungguh-sungguh.

F. Lingkup Penelitian

Penelitian ini terbatas hanya mengukur kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat, di tinjau dari 5 dimensi yaitu : keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*tangibility*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), sehingga tidak dapat di ambil kesimpulan yang berlaku umum atau di generalisasi.



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 42.132m² 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)

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.

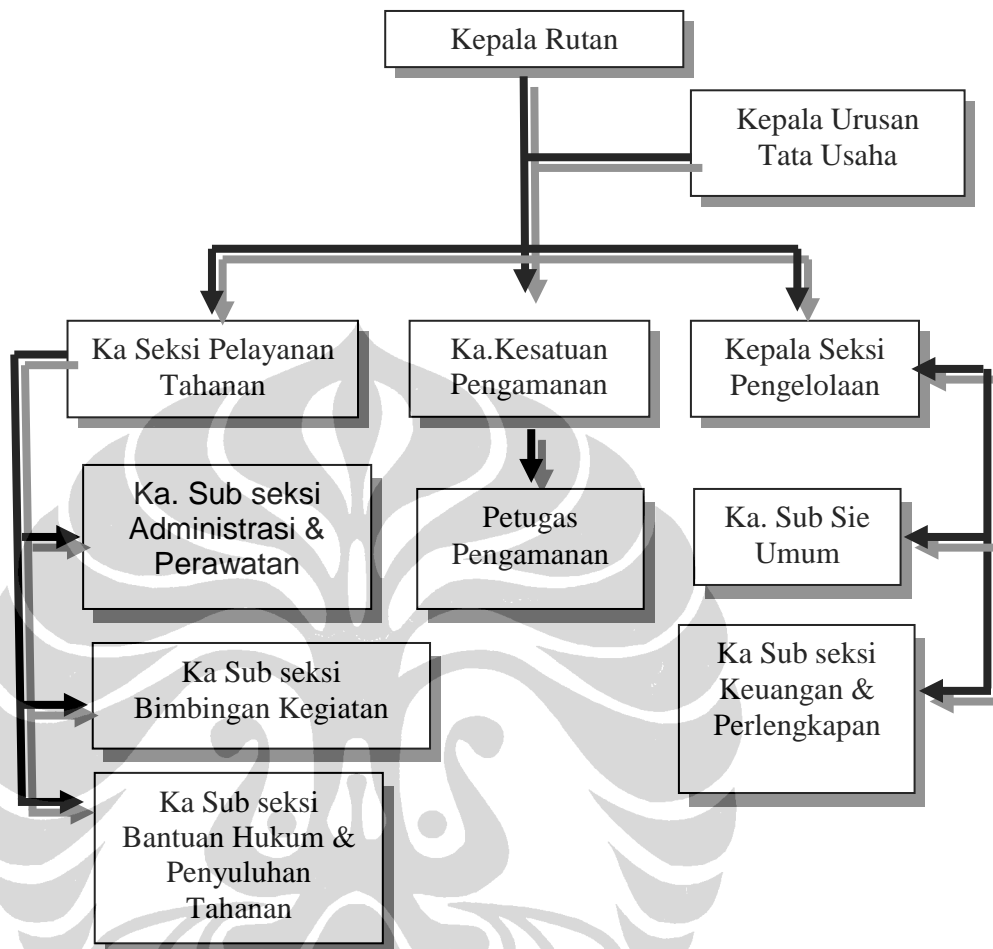
2. Struktur Organisasi

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
Jumlah		2.633 Orang
2	Narapidana	
	B I	413 Orang
	B IIa	85 Orang
	B IIb	- Orang
	B IIIs	24 Orang
Jumlah		692 Orang
Jumlah Keseluruhan		3.325 Orang

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 kepindahan 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
Jumlah		99	100	461

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
Jumlah		99	100	180

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
Jumlah		99	100	436

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
Jumlah		99	100	227

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
Jumlah		99	100	445

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
Jumlah		99	100	216

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
Jumlah		99	100	443

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
Jumlah		99	100	211

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
Jumlah		99	100	449

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
Jumlah		99	100	206

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
Jumlah		99	100	451

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
Jumlah		99	100	180

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
Jumlah		99	100	433

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
Jumlah		99	100	194

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
Jumlah		99	100	438

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
Jumlah		99	100	213

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
Jumlah		99	100	440

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
Jumlah		99	100	209

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
Jumlah		99	100	433

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	-	-	-
Jumlah		99	100	205

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
Jumlah		99	100	442

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
Jumlah		99	100	212

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
Jumlah		99	100	449

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
Jumlah		99	100	208

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
Jumlah		99	100	440

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
Jumlah		99	100	206

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
Jumlah		99	100	426

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	-	-	-
Jumlah		99	100	195

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
Jumlah		99	100	440

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
Jumlah		99	100	189

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 di tentukan, 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
Jumlah		99	100	425

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
Jumlah		99	100	200

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
Jumlah		99	100	454

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
Jumlah		99	100	197

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
Jumlah		99	100	438

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
Jumlah		99	100	222

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
Jumlah		99	100	449

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
Jumlah		99	100	195

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
Jumlah		99	100	421

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
Jumlah		99	100	188

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
Jumlah		99	100	445

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
Jumlah		99	100	187

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
Jumlah		99	100	424

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	-	-	-
Jumlah		99	100	200

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
Jumlah		99	100	434

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
Jumlah		99	100	206

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
Jumlah		99	100	448

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
Jumlah		99	100	203

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
Jumlah		99	100	414

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
Jumlah		99	100	197

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
Jumlah		99	100	442

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
Jumlah		99	100	192

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
Nilai rata-rata		439	201	-238	45,9

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
Jumlah		100

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
Rata-rata		4,4	2,0	-2,4	-	-0,480

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
Rata-rata		4,4	2,0	45,8

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) keluangan 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.

tahanan dan narapidana, keuangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan daya tanggap petugas dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Rumah Tahanan Negara Kals I Jakarta Pusat perlu ditingkatkan karena secara empirik terbukti masih jauh dari harapan tahanan dan narapidana. Peningkatan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan hasil perhitungan WSC, dimana keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memperoleh nilai negatif, yang berarti bahwa kinerja pelayanan dari kelima dimensi tersebut belum memenuhi harapan tahanan dan narapidana. Upaya kearah itu sebaiknya dilakukan dengan skala prioritas berdasarkan nilai WSC, yaitu dengan memprioritaskan dimensi ketanggapan. Prioritas perbaikan selanjutnya yang harus dilakukan oleh Rumah Tahanan Jakarta Pusat secara berturut-turut adalah dimensi kepastian, bukti fisik, keandalan, dan terakhir dimensi empati. Prioritas perbaikan secara lebih rinci untuk tiap dimensi dapat merujuk pada besaran skor kesenjangan tiap item, dari angka yang tertinggi sampai angka yang terendah.

Untuk dimensi *Tangibles* (bukti fisik) terkait dengan kondisi keterbatasan fasilitas fisik dengan kelebihan kapasitas tahanan dan narapidana, sehingga mengakibatkan fungsi dari fasilitas fisik menjadi tidak layak. Oleh karena itu Rutan Klas I Jakarta Pusat harus mengupayakan penempatan penghuni (tahanan dan narapidana) sesuai dengan kapasitas, melalui pemindahan atau penambahan ketersediaan fasilitas fisik.

Untuk memperbaiki dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) Harus mengutamakan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang di

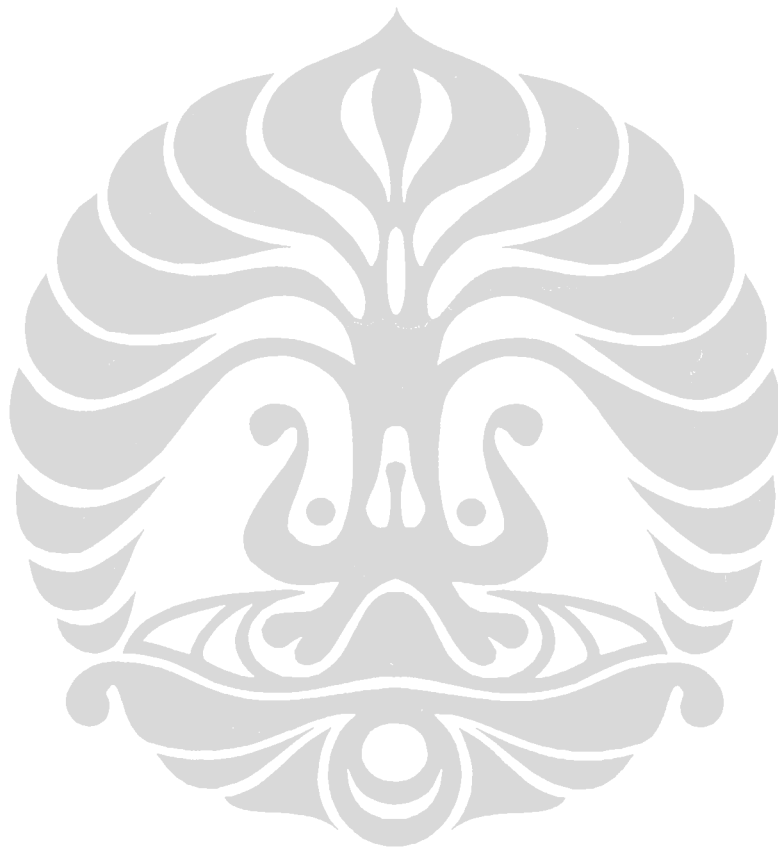
butuhkan, dan memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan dengan membuka akses komunikasi yang efektif antara petugas dengan tahanan dan narapidana. Sehubungan dengan segala permasalahan yang ada, sehingga dapat di laksanakan pembinaan terhadap tahanan dan napi. Seperti halnya dengan menyediakan mekanisme yang jelas dalam penanganan pengajuan permohonan, termasuk penanganan secara paripurna serta tindakan / sanksi bagi pelaku pelanggaran prosedur.

Terkait untuk perbaikan dimensi Empati para petugas Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat perlu mengubah sudut pandang terhadap para tahanan dan narapidana, yaitu dengan melihat bahwa tahanan dan narapidana juga merupakan warga negara yang memiliki hak-hak untuk diperhatikan dan dipenuhi. Dengan adanya sudut pandang yang demikian, diharapkan tidak akan ada perlakuan yang sewenang-wenang dari petugas terhadap tahanan dan narapidana dan tahanan dan narapidana mendapatkan pelayanan yang layak sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk dimensi keandalan (*Reliability*) terkait dengan kemampuan petugas, dalam memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera dan memuaskan. Oleh karena itu diperlukan penempatan pegawai ke bidang tugas di sesuaikan dengan latar belakang pendidikannya (*on the right man on the right place*), serta di berikannya pelatihan-pelatihan teknis kepada petugas yang secara langsung memberikan pelayanan kepada tahanan dan narapidana.

Dimensi kepastian (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki petugas. Harus tercipta pelayanan dan pembinaan kepada tahanan dan narapidana yang bebas dari pungutan liar, menciptakan rasa aman bagi tahanan dan narapidana dalam menjalani proses hukum selanjutnya, dengan meminimalkan tingkat perkelahian antar kelompok tahanan dan narapidana.

2. Dilakukan penelitian lanjutan dengan melibatkan sejumlah variabel bebas yang potensial memengaruhi kinerja pelayanan, antara lain: budaya organisasi, komitmen organisasi, komunikasi organisasi, kepemimpinan, pelatihan, motivasi kerja, kompensasi, kepuasan kerja dan kecerdasan emosional.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dibahas dalam Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat secara umum tergolong rendah, hal tersebut dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi : *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Responsiveness* yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat tidak ada memenuhi harapan tahanan dan narapidana. karena memiliki kesenjangan negatif, sehingga masih berada di bawah harapan tahanan dan narapidana. Hasil ini mencerminkan bahwa Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat belum mampu memenuhi harapan-harapan tahanan dan narapidana atas atribut-atribut pelayanan yang tercakup dalam dimensi keandalan, kepastian, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Secara umum tingkat harapan tahanan dan narapidana terhadap kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat dapat digolongkan tinggi, sementara pelayanan aktual yang diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat secara umum tergolong rendah.

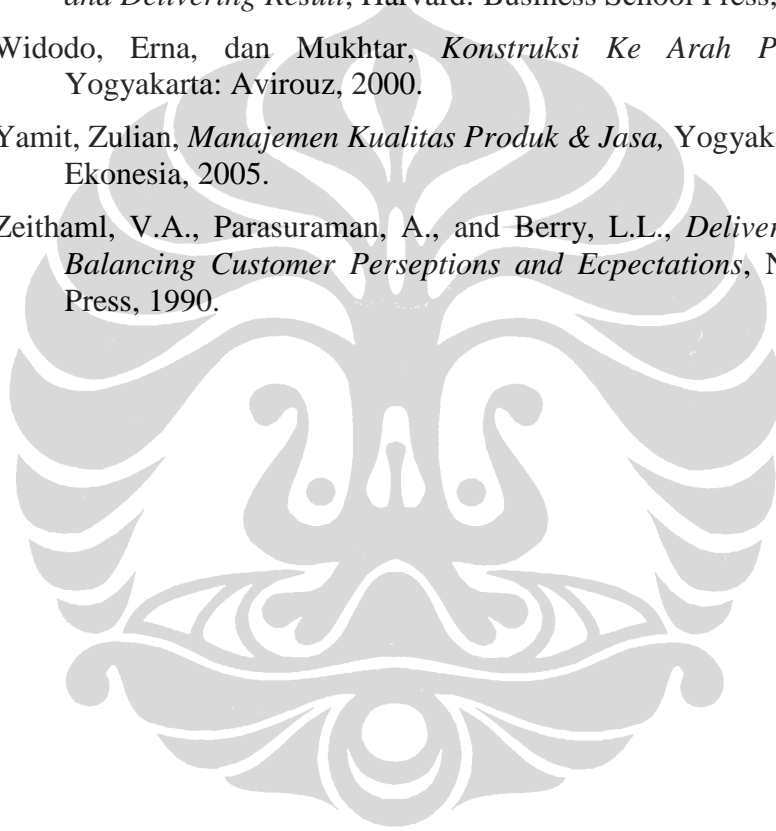
Dimensi pelayanan yang dianggap paling penting oleh tahanan dan narapidana Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat adalah dimensi ketanggapan dengan atribut pelayanan : kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana, keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana, yang diikuti dimensi keandalan, diikuti dengan dengan kepastian, bukti fisik dan empati. Dengan demikian tahanan dan narapidana menilai paling penting atribut-atribut pelayanan yang terkait dengan kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, kesediaan petugas untuk selalu membantu

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael dan Helen Murlis. *Manajemen Imbalan: Strategi dan Praktik Remunerasi*, Terjemahan Sofyan Cikmat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Boediono, B., *Pelayanan Prima*, Jakarta : Yayasan Kawula Indonesia, 1999.
- Caiden, Gerald E, & Bun Woong Kim, *Development Administration in Korea*, Kumarian Press, 1991.
- Communities Scotland, *How to Gather Views on Service Quality: Techniques and Tools* (http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics_011960.hcsp, 2007), pp. 1-2
- Faisal, Sanafiah, *Format-format Penelitian Sosial*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003.
- Feigenbaum, Armand V., *Total Quality Control*, Singapura: McGraw Hill Book, 1992.
- Fesler, James W, *Public Administration Theory And Practice*, Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1980.
- Fitzsimmons, James A. and Monal J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, New York: McGraw-Hill, 2006.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Gibson, J.L., J. M. Ivancevich, and J. A. Donnely, *Fundamentals of Management*, Boston: Irwin, 1992.
- Gomes, F. Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Gordon, George J, *Public Administration In America*, New York St. Martin's Press 1982.
- Han, Flora dan Leong, Debbie, *Productivity and Service Quality*, Singapore : Prentice Hall, 1996.
- Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee, *Foundations of Behavioral Research*, Furth Worth: Harcourt College Publisher, 2000.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol; Marketing Management*, Jakarta : PT. Prenhallindo, 1997.

- & Gary Armstrong, *Marketing an Introduction*, New Jersey: Prentice Hall International, 1997.
- Krejcie, R. V . & D. W. Morgan, *Determining Sample Size for Research Activities*, Educational and Psychological Measurement, 1970.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz, *Sevices Marketing: People, Technology, Strategy*, USA: Prentice Hall, 2007.
- Lovelock, Christopher, *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*, New York: Mc Graw Hill, 1995.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Macaulay, Steve, and Sarah Cook, *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*, Terjemahan Yoshua dan Sambodo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Mondy, R. Wayne, Arthur Sharplin, & Edwin B. Flipo. 1995. *Management: Concepts and Practices*. Fourth Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Ndraha, Taliziduhu, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Osbone, David, Ted Gaebler, *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government), Mentran-spormasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, (Penerjemah : Abdul Rosyid), Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Peters, B Guy, & Pierre Jon, *Handbook of Public Administration, Los Angeles Sage Publications, 2007*.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996.
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Produksi*, Jogyakarta: BPFE, 1996.
- Sewell, Carl dan Paul B. Brown, *Pelanggan Seumur Hidup*, Jakarta: Pustaka Tangga, 1997.
- Shahin, Arash, SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services, <http://www.qmconf.com/ Docs/0077.pdf>, 2007.
- Stamatis, D. H., *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementation*, Florida: St. Luice Press, 1996.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert, JR., *Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1995.
- Sugiarto dkk., *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997.
- Sutrisno, Hadi, *Metodologi Research 2*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1987.
- Tjiptono, F., *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- & Anastasia Diana, *TQM: Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 2001.
- Tjokroaminoto, Bintoro, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Penerbit LP3ES, 1995.
- Ulrich, Dave, *Human Resource Champions, the Next Agenda for Adding Value and Delivering Result*, Harvard: Business School Press, 1997.
- Widodo, Erna, dan Mukhtar, *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*, Yogyakarta: Avirouz, 2000.
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Ekonesia, 2005.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, 1990.



Jakarta, April 2009

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

Jakarta

Dengan hormat,

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

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

Terima kasih atas segenap bantuan dan kerjasama Anda.

Hormat saya,

MURYANI

Kuesioner Bagian II
TINGKAT KEPENTINGAN TAHANAN/NARAPIDANA

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

Keterangan :

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

Kuesioner Bagian I

PELAYANAN RUMAH TAHANAN NEGARA KELAS I JAKARTA PUSAT

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

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

Keterangan:

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

Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat

Correlations

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

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

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

Correlations

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

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

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

Reliability Statistics

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

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

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

Item Statistics

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

Scale Statistics

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

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

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

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

Correlations

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

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

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

Correlations

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

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

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

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

Reliability Statistics

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

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

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

Item Statistics

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

Scale Statistics

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

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

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