

BAB IV
GAMBARAN UMUM
LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS I TANGERANG-BANTEN

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Visi dan Misi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, dan gambaran singkat dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten.

4.1. Sejarah Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I

Sejalan dengan perkembangan jaman yaitu terjadinya pergantian Presiden maupun reshuffle kabinet, maka tugas pokok dan fungsi Departemen pun ikut berkembang sehingga berdampak pula pada nama Departemen sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi. Berikut urutan perubahan nama Departemen Hukum dan HAM RI hingga saat ini :

1. Sejak 19 Agustus 1945 - 1998 bernama Departemen Kehakiman.
2. Tahun 1999 berubah nama menjadi Departemen Hukum dan Perundang-undangan, seiring dengan leburnya Kementerian Negara Hak Asasi Manusia pada era Presiden Abdurrahman Wahid.
3. Tanggal 13 September 2001 berubah nama lagi menjadi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
4. Mulai tanggal 20 Oktober 2004 sampai sekarang, menjadi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Melalui kebijakan Peradilan, maka Direktorat Peradilan Umum dan Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) dilebur ke Mahkamah Agung, sehingga nama Kehakiman dipandang sudah tidak relevan lagi. Departemen Hukum dan HAM membawahi 11 Unit Eselon I¹, diantaranya :

1. Sekretariat Jenderal.
2. Inspektorat Jenderal.
3. Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan.

¹. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM RI*, 2007, hlm. 5-6

4. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.
5. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan.
6. Direktorat Jenderal Imigrasi.
7. Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual.
8. Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia.
9. Badan Pembinaan Hukum Nasional.
10. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
11. Badan Pengembangan dan Penelitian HAM.

4.1.1. Visi dan Misi Departemen Hukum dan HAM

Visi : Terwujudnya Sistem Politik Hukum Nasional yang mantap dalam rangka tegaknya Supremasi Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk menunjang tercapainya kehidupan masyarakat yang aman, bersatu, damai, adil dan sejahtera².

Misi :

- a. Menyusun perencanaan hukum;
- b. Membentuk, menyempurnakan, dan memperbaharui peraturan perundang-undangan;
- c. Melaksanakan penerapan hukum, pelayanan hukum dan penegakan hukum;
- d. Melakukan pembinaan dan pengembangan hukum;
- e. Meningkatkan dan memantapkan pengawasan hukum;
- f. Meningkatkan dan memantapkan kesadaran hukum masyarakat;
- g. Meningkatkan dan memantapkan jaringan dokumentasi dan informasi hukum nasional;
- h. Meningkatkan upaya perlindungan, pemajuan, penegakan, pemenuhan dan penghormatan hak asasi manusia;

² Diunduh dari: www.depkuham.go.id, *Visi dan Misi Departemen Hukum dan HAM RI*, Agustus 2008

- i. Melaksanakan penelitian dan pengembangan hukum dan HAM;
- j. Meningkatkan pembinaan sumber daya manusia aparatur hukum;
- k. Meningkatkan dan melindungi karya intelektual dan karya budaya yang inovatif dan inventif;
- l. Meningkatkan sarana dan prasarana hukum.

4.1.2. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

a) Sejarah Sistem Pemasyarakatan

Gagasan Pemasyarakatan dicetuskan pertama kali oleh Sahardjo pada tanggal 5 Juli 1963 dalam pidato penganugerahan gelar Doktor Honoris Causa di bidang Ilmu Hukum Universitas Indonesia. Sahardjo menyatakan "di bawah pohon beringin Pengayoman yang telah kami tetapkan untuk menjadi penyuluh bagi petugas dalam memperlakukan narapidana maka tujuan pidana penjara kami rumuskan : di samping menimbulkan rasa derita pada terpidana karena dihilangkannya kemerdekaan bergerak, membimbing terpidana agar bertaubat, mendidik supaya ia menjadi seorang anggota masyarakat sosialis Indonesia yang berguna. Dengan singkat tujuan pidana penjara adalah Pemasyarakatan"³.

Istilah "Pemasyarakatan" secara resmi menggantikan istilah "Kepenjaraan" sejak tanggal 27 April 1964 (juga ditetapkan sebagai hari Pemasyarakatan, melalui amanat tertulis Presiden Republik Indonesia yang diberikan pada Konferensi Dinas Para Pejabat Kepenjaraan (pada waktu itu) di Lembang, juga dalam rangka mengadakan "*retooling* dan *reshapping*" dari sistem kepenjaraan yang dianggap tidak selaras dengan adanya ide Pengayoman sebagai Konsepsi Hukum Nasional yang berkepribadian Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pemasyarakatan sebagai suatu sistem dalam keadaan berhubungan

³. Diunduh dari : www.ditjenpas.go.id, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan: Sejarah Lembaga Pemasyarakatan, Agustus 2008.

(in context), baik dalam essensinya maupun dalam substansinya, dan dalam keadaan bergerak (in action).

Dalam essensinya Pemasyarakatan dilatar belakangi oleh suatu falsafah yang juga konsisten dengan cara bangsa Indonesia memandang manusia yang melanggar hukum dan cara menangannya. Falsafah itu tak lain dari pada falsafah hidup bangsa Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Begitu pula pemasyarakatan dalam keadaan bergerak (in action) yang tidak terlepas dari pemasyarakatan dalam essensinya dan pemasyarakatan dalam substansinya dan berwujud sebagai kegotong-royongan.

Namun demikian, Pemasyarakatan bukan hanya sebagai tujuan semata-mata, melainkan sebagai suatu sistem pembinaan narapidana. Dengan demikian sistem Pemasyarakatan mengutamakan pengayoman dan pembinaan yang juga berfungsi mempersiapkan narapidana untuk mampu bereintegrasi dengan masyarakat seutuhnya. Adapun sebagai dasar pembinaan dari sistem pemasyarakatan adalah sepuluh prinsip Pemasyarakatan⁴, yaitu :

1. Ayomi berikan bekal hidup agar mereka dapat menjalankan peranannya sebagai warga masyarakat yang baik dan berguna.
2. Penjatuhan pidana bukan tindakan balas dendam Negara.
3. Berikan bimbingan bukan penyiksaan supaya mereka bertobat.
4. Negara tidak berhak membuat mereka menjadi lebih buruk atau jahat daripada sebelum dijatuhi pidana.
5. Selama kehilangan kemerdekaan bergerak, para narapidana dan anak didik harus dikenalkan dengan dan tidak boleh diasingkan dari masyarakat.

⁴ Diunduh dari : www.ditjenpas.go.id, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, Agustus 2008.

6. Pekerjaan yang diberikan kepada narapidana dan anak didik tidak boleh bersifat sekedar pengisi waktu, juga tidak boleh diberikan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dinas atau kepentingan negara sewaktu-waktu saja. Pekerjaan yang diberikan harus satu dengan pekerjaan di masyarakat dan yang menunjang usaha peningkatan produksi.
7. Bimbingan dan didikan yang diberikan kepada narapidana dan anak didik harus berdasarkan Pancasila.
8. Narapidana dan anak didik sebagai orang-orang yang tersesat adalah manusia, dan mereka harus diperlakukan sebagai manusia.
9. Narapidana dan anak didik hanya dijatuhi pidana hilang kemerdekaan sebagai satu-satunya derita yang dialaminya.
10. Disediakan dan dipupuk sarana-sarana yang dapat mendukung fungsi rehabilitatif, korektif dan edukatif dalam sistem pemasyarakatan.

Dalam perkembangan selanjutnya, pelaksanaan sistem pemasyarakatan yang telah dilaksanakan sejak lebih dari tiga puluh lima tahun tersebut semakin mantap dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Konsep ini pada dasarnya merupakan penjabaran lebih lanjut dari konsep dasar sebagaimana termuat dalam Sepuluh Prinsip Pemasyarakatan.

b) Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dijelaskan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan sebagai berikut :

- Tugas Pokok : Merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang pemasyarakatan.
- Fungsi :
 - Penyiapan perumusan kebijakan Departemen di bidang bina registrasi dan statistik, bina perawatan, bina bimbingan kemasyarakatan, bina latihan kerja dan produksi, bina keamanan dan ketertiban serta bina khusus narkoba;
 - Pelaksanaan kebijakan di bidang bina registrasi dan statistik, bina perawatan, bina bimbingan kemasyarakatan, bina latihan kerja dan produksi, bina keamanan dan ketertiban serta bina khusus narkoba;
 - Penyusunan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang bina registrasi dan statistik, bina perawatan, bina bimbingan kemasyarakatan, bina latihan kerja dan produksi, bina keamanan dan ketertiban serta bina khusus narkoba;
 - Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi; dan
 - Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
- Visi : Pulihnya kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan warga binaan pemasyarakatan sebagai individu, anggota masyarakat dan makhluk Tuhan Yang Maha Esa (membangun manusia mandiri)
- Misi : Melaksanakan perawatan tahanan, pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan serta pengelolaan benda sitaan negara dalam kerangka penegakan hukum, pencegahan dan penanggulangan kejahatan serta pemajuan dan perlindungan hak asasi manusia.

4.2. Gambaran Singkat Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, dan secara vertikal bertanggung jawab di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Banten di Tangerang.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dibangun sejak tahun 1977 dan diresmikan pada tanggal 6 Desember 1982. Luas tanah keseluruhan 5 Ha, sedangkan luas bangunannya 2,5 Ha. Kapasitas daya tampung pada awalnya sebanyak 600 (enam ratus) orang narapidana, tetapi seiring dengan waktu jumlah warga binaan pemasyarakatan yang ada sudah melebihi kapasitas daya tampung yang ada, yaitu sebanyak 1520 (seribu lima ratus dua puluh) orang narapidana⁵, sehingga saat ini kondisi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten mengalami kelebihan penghuni (*over capacity*).

Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten diperlengkapi dengan peralatan yang modern dan merupakan Prototype bangunan Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia. Adapun bagian-bagian bangunan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten⁶ meliputi :

- Ruang perkantoran (Lantai I dan II).
- Ruang narapidana (sel/blok) terletak di lantai I.
- Ruang tunggu pengunjung dan ruang besuk (Lantai I).
- Ruang Administrasi dan Orientasi.
- Ruang Kesehatan/Rumah Sakit.
- Menara air dan menara pengawas.
- Ruang masak/dapur.
- Aula/ruang kesenian.

⁵ Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten, *Keterangan Singkat Tentang Situasi/Bangunan Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang*, Tangerang, 12 Maret 1984, hlm. 1-3.

⁶ *Ibid*, hlm. 1-2

- Ruang pendidikan/ruang sekolah.
- Perpustakaan.
- Mesjid.
- Gereja.
- Lapangan olah raga dan lain-lain.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten diperlengkapi dengan alat Pengamanan elektronik, antara lain :

- Alat deteksi/Pengaman di sekeliling tembok.
- Kamera Pengawas di setiap ruangan Narapidana dengan dimonitor langsung dari menara pengawas melalui televisi.
- *Metal detector*/alat pendeteksi logam, yang dipergunakan untuk pengeledahan Narapidana yang baru masuk atau pengunjung/keluarga Narapidana, guna mencegah masuknya barang-barang yang berbahaya seperti : pisau, gergaji, anak kunci dan lain-lain.

Susunan Organisasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten⁷ terdiri dari :

1. Bagian Tata Usaha, yang membawahi :
 - a. Sub Bagian Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan, dan
 - c. Sub Bagian Umum.
2. Bidang Pembinaan Narapidana, yang membawahi :
 - a. Seksi Registrasi
 - b. Seksi Bimbingan Kemasyarakatan, dan
 - c. Seksi Perawatan Narapidana.
3. Bidang Kegiatan Kerja, yang membawahi :
 - a. Seksi Bimbingan Kerja
 - b. Seksi Sarana Kerja, dan
 - c. Seksi Pengelolaan Hasil Kerja.

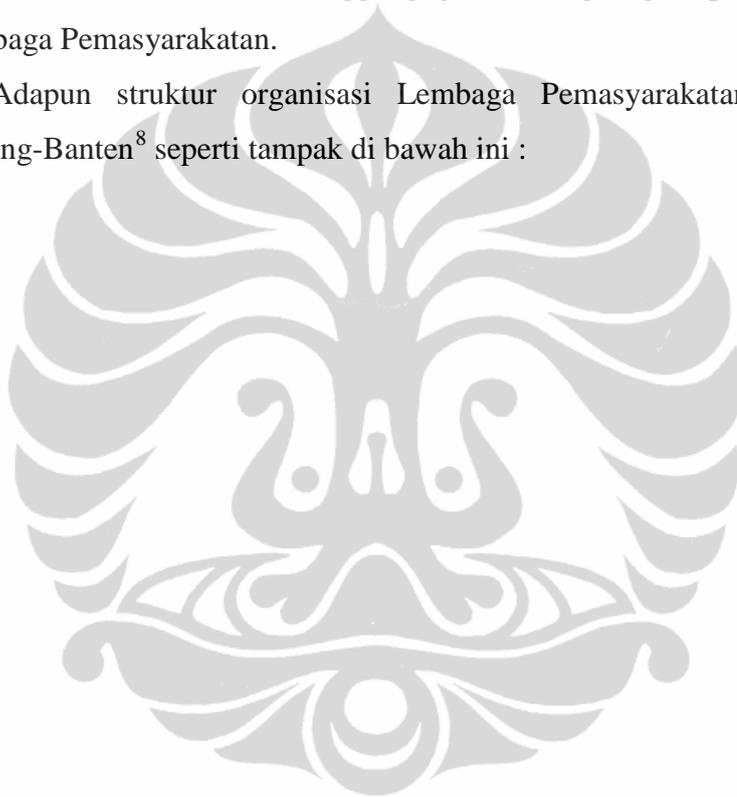
⁷ Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.01-PR.07.03, *Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan*, Jakarta, 1985, hlm. 2-4

4. Bidang Administrasi Keamanan dan Tata Tertib, yang membawahi :
 - a. Seksi Keamanan, dan
 - b. Seksi Pelaporan dan Tata Tertib.

5. Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasarakatan (KPLP)

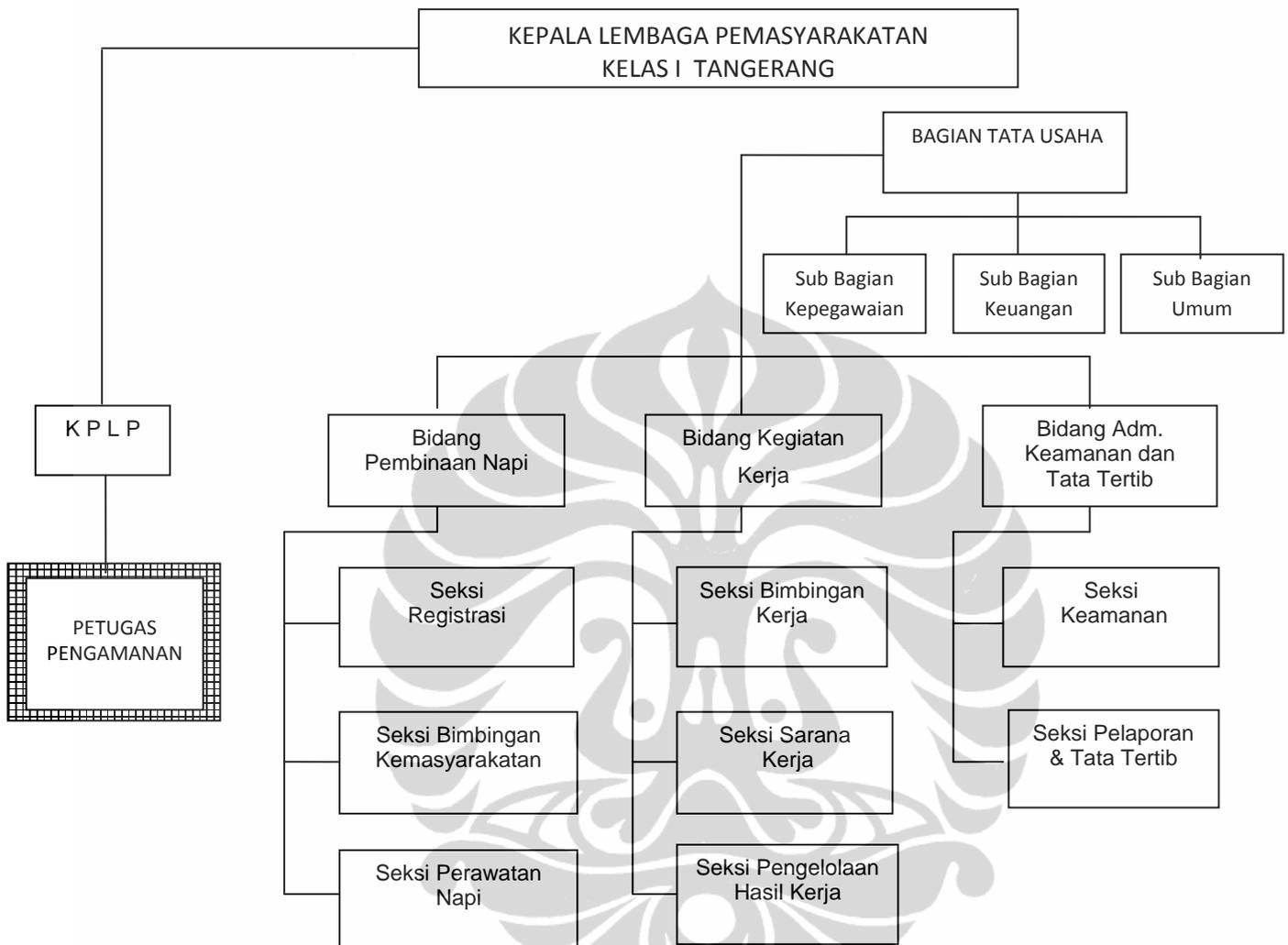
Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasarakatan dipimpin oleh seorang Kepala dan membawahi Petugas Pengamanan Lembaga Pemasarakatan. Dalam hal ini Kepala Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasarakatan berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Lembaga Pemasarakatan.

Adapun struktur organisasi Lembaga Pemasarakatan Kelas I Tangerang-Banten⁸ seperti tampak di bawah ini :



⁸. *Ibid*, Lampiran 1

Gambar 4.1
Struktur Organisasi LAPAS Kelas I Tangerang-Banten



Sumber : Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.01-PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan (pada Lampiran)

Berdasarkan data kepegawaian sampai dengan tanggal 31 Januari 2009, jumlah pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten seluruhnya berjumlah 184 (seratus delapan puluh empat) orang, dimana jumlah pegawai pria sebanyak 163 (seratus enam puluh tiga) orang dan pegawai perempuan berjumlah 21 (dua puluh satu) orang, meliputi 17 orang yang menduduki jabatan struktural dan 167 orang pegawai. Untuk mengetahui keadaan pegawai menurut golongan pada Lembaga

Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dapat dilihat dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Keadaan Pegawai Menurut Golongan

| No. | Golongan | | Pria | Perempuan |
|---------------|----------|---|------------|-----------|
| 1. | IV | D | - | - |
| | | C | 1 | - |
| | | B | - | - |
| | | A | 2 | - |
| 2. | III | D | 8 | 2 |
| | | C | 9 | 3 |
| | | B | 46 | 8 |
| | | A | 17 | 3 |
| 3. | II | D | 12 | 3 |
| | | C | 19 | 1 |
| | | B | 25 | 1 |
| | | A | 23 | - |
| 4. | I | D | 1 | - |
| JUMLAH | | | 163 | 21 |

Sumber : Subbag Kepegawaian LAPAS Kelas I Tangerang-Banten

Selanjutnya mengenai keadaan pegawai pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dari latar belakang tingkat pendidikan, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Keterangan |
|-----|--------------------|--------|------------|
| 1 | Pascasarjana | 4 | - |
| 2. | Sarjana | 28 | - |
| 3. | Sarjana Muda | 7 | - |
| 4. | AKIP | 2 | - |
| 5. | Diploma | 1 | - |
| 6. | SLTA | 94 | - |
| 7. | SMP | 53 | - |

Sumber : Subbag Kepegawaian LAPAS Kelas I Tangerang-Banten

Untuk memenuhi hak-hak warga binaan pemasyarakatan dalam hal mendapat kunjungan dari keluarga, handai taulan atau teman sejawat, lembaga pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten telah menetapkan jadwal kunjungan seperti tabel berikut :

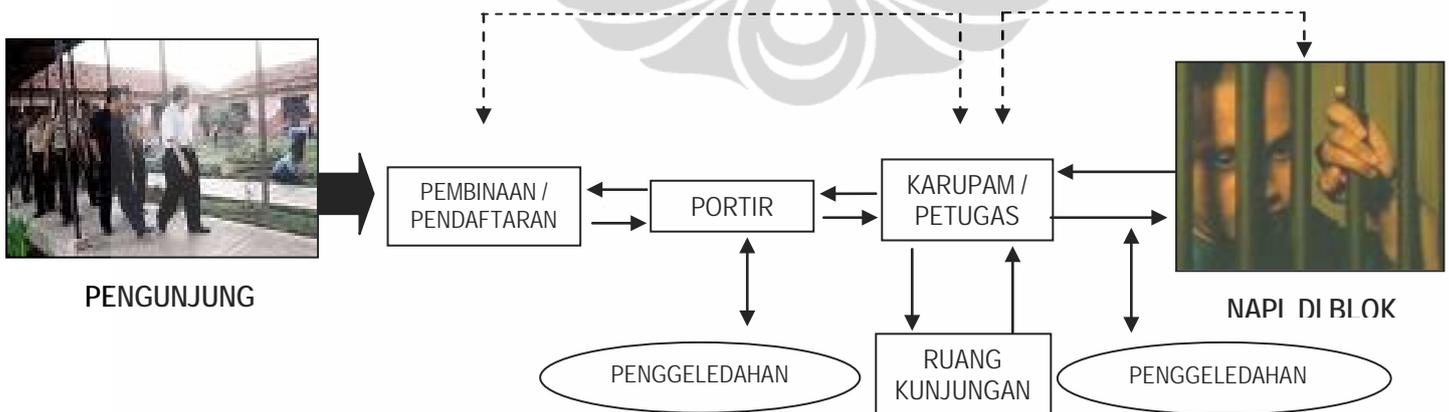
Tabel 4.3
Jadwal Kunjungan Untuk Warga Binaan Pemasyarakatan

| NO. | HARI | JAM | KETERANGAN |
|-----|--------|---------------|--|
| 1 | SENIN | 09.00 – 13.00 | 1. Menunjukkan identitas diri (KTP, SIM, dll) |
| 2 | SELASA | 09.00 – 13.00 | |
| 3 | RABU | 09.00 – 13.00 | 2. Lama kunjungan 15 menit |
| 4 | KAMIS | 09.00 – 13.00 | 3. Dilarang membawa senjata api/tajam dan barang-barang terlarang lainnya. |
| 5 | JUMAT | 09.00 – 11.30 | |
| 6 | SABTU | 09.00 – 13.00 | |

Sumber : Kasi Binadik LAPAS Kelas I Tangerang-Banten

Adapun prosedur tetap dalam pelaksanaan pelayanan kunjungan di lembaga pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten⁹ sebagai berikut :

Gambar 4.2
Prosedur Tetap Dalam Pelayanan Kunjungan



⁹ Departemen Kehakiman & Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, *PROTAP : Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas Pemasyarakatan*, Jakarta, 2003, hlm. 29

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

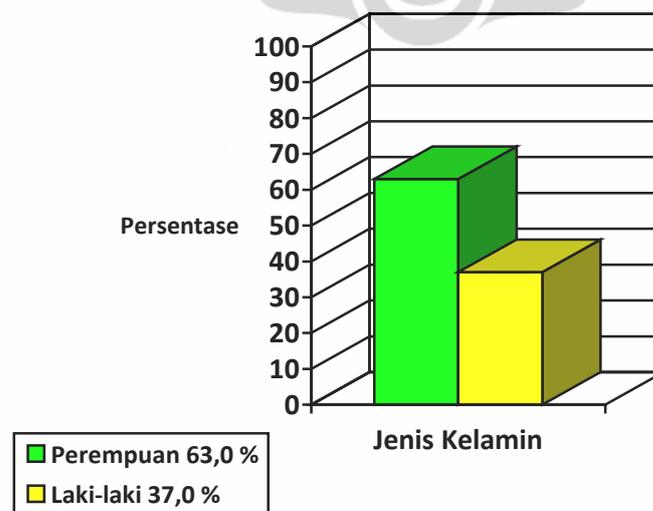
Bab ini membahas hasil penelitian yang meliputi deskripsi karakteristik responden, analisis *gap* berdasarkan *important performance* (perbandingan skor penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan (\bar{X}) dan skor penilaian kepentingan akan kualitas pelayanan (\bar{Y}), diagram *Cartesius*, dan analisis *Gap*. Sebelumnya terlebih dahulu dilakukan *pre-test* (ujicoba) kuesioner terhadap 20 responden diluar sampel yang berjumlah sebanyak 100 responden berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh *Zeithaml et.al.*

5.1. Karakteristik Responden

Analisa kelompok data ini bertujuan untuk memberikan gambaran karakteristik responden dari sisi kelompok jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Responden dalam penelitian ini adalah keluarga dan kerabat langsung dari warga binaan pemasyarakatan. Untuk mengetahui lebih rinci karakteristik individu responden, maka dapat dilihat pada uraian berikut ini :

Gambar 5.1

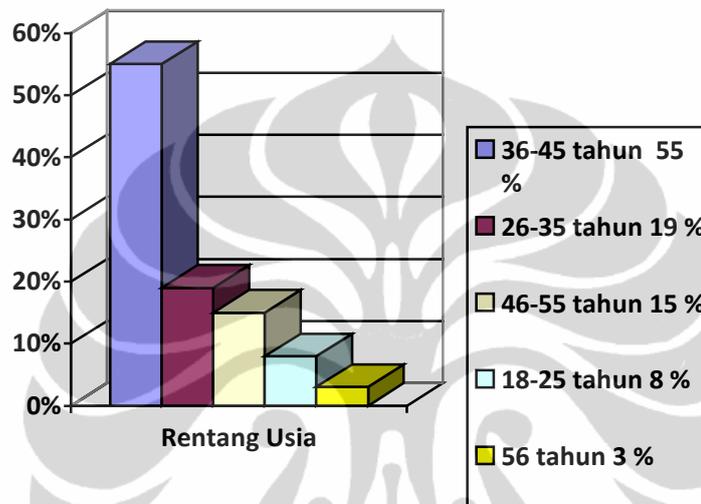
Identitas Responden Bersasarkan Jenis Kelamin



Dari tabel mengenai identitas responden di atas, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang (63,0%) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (37,0%).

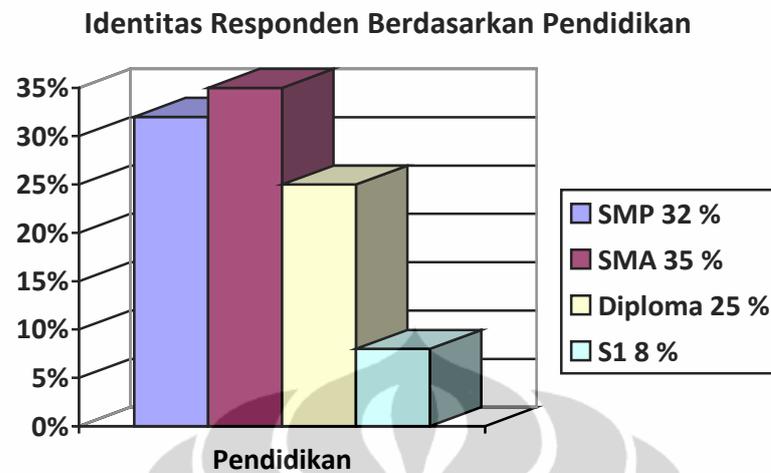
Gambar 5.2

Identitas Responden Berdasarkan Usia



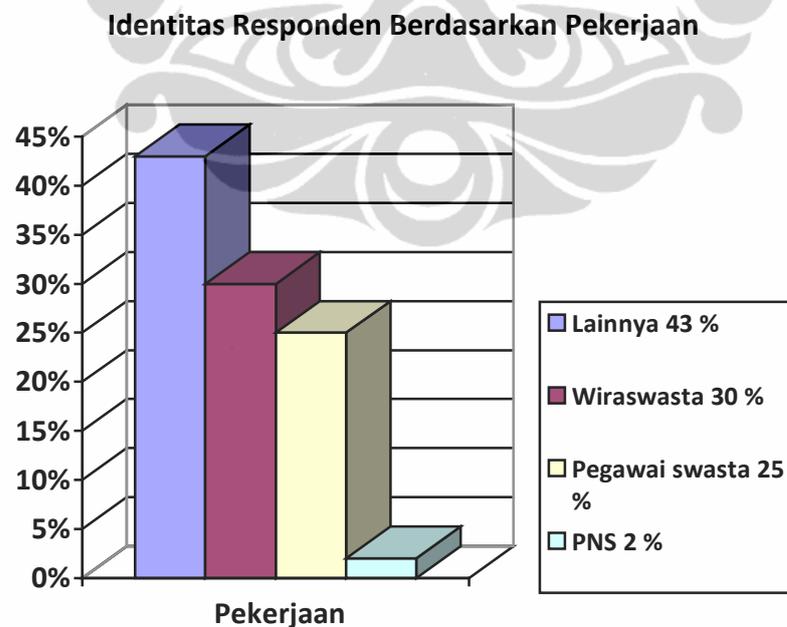
Dari tabel mengenai identitas responden di atas, dari segi usia mayoritas responden adalah 36 – 45 tahun sebanyak 55 orang (55,0%), usia 26 – 35 tahun sebanyak 19 orang (19,0%), kemudian usia 46 – 55 tahun sebanyak 15 orang (15,0%), lalu usia 18 – 25 tahun sebanyak 8 orang (8,0%), dan yang terakhir usia di atas 56 tahun ada 3 orang (3,0%).

Gambar 5.3



Dari tabel mengenai identitas responden di atas, dari segi pendidikan terakhir mayoritas responden adalah berpendidikan SMA sebanyak 35 orang (35,0%), pendidikan SMP sebanyak 32 orang (32,0%), pendidikan Diploma sebanyak 25 orang (25,0%) dan yang terakhir S1 ada 8 orang (8,0%).

Gambar 5.4



Dari tabel mengenai identitas responden di atas, dari segi pekerjaan mayoritas responden adalah Lainnya sebanyak 43 orang (43,0%), pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 30 orang (30,0%), sebagai pegawai swasta sebanyak 25 orang (25,0%) dan terakhir pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 2 orang (2,0%).

5.2. Importance Performance Analysis

5.2.1. Importance Analysis

Analisis tingkat kepentingan persepsi/skor penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten sesuai indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1

Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi *Tangible*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|-----------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tangible | | | | | | | |
| 1 | Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman | 0 | 0 | 0 | 79 | 21 | 2,63 |
| 2 | Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi | 0 | 0 | 1 | 81 | 18 | 2,90 |
| 3 | LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung | 0 | 0 | 2 | 76 | 22 | 2,86 |
| 4 | Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai | 0 | 0 | 0 | 70 | 30 | 2,94 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman, sebanyak 2,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 47,0% responden menyatakan tidak puas, 37,0% responden menyatakan cukup puas dan 14,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,63 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, *nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap petugas LAPAS berpakaian seragam rapi sebanyak 42,0% responden menyatakan tidak puas, 31,0% responden menyatakan cukup puas, 22,0% responden menyatakan puas dan 5,0% responden menyatakan sangat puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,90 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung sebanyak 42,0% responden menyatakan tidak puas, 31,0% responden menyatakan cukup puas, 26,0% responden menyatakan puas dan 1,0% responden menyatakan sangat puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,86 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai sebanyak 1,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 34,0% responden menyatakan tidak puas, 36,0% responden menyatakan cukup puas, 28,0% responden menyatakan puas dan 1,0% responden menyatakan sangat puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,94 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, *nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

Tabel 5.2

Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden
Pada Dimensi *Reliability*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|---------------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Reliability</i> | | | | | | | |
| 5 | Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat | 0 | 38 | 31 | 31 | 0 | 2,93 |
| 6 | Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan | 0 | 42 | 42 | 16 | 0 | 2,74 |
| 7 | Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 0 | 37 | 44 | 19 | 0 | 2,82 |
| 8 | Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku | 0 | 49 | 28 | 23 | 0 | 2,74 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat sebanyak 38,0% responden menyatakan tidak puas, 31,0% responden menyatakan cukup puas, dan 31,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,93 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan sebanyak 42,0% responden menyatakan tidak puas, 42,0% responden menyatakan cukup puas, dan 16,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,74 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 37,0% responden menyatakan tidak puas, 44,0% responden menyatakan cukup puas, dan 19,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,82 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke *dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 49,0% responden menyatakan tidak puas, 28,0% responden menyatakan cukup puas, dan 23,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,74 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

Tabel 5.3

Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden
Pada Dimensi *Responsiveness*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|------------------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Responsiveness</i> | | | | | | | |
| 9 | Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung | 1 | 40 | 42 | 17 | 0 | 2,75 |
| 10 | Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung | 0 | 44 | 37 | 19 | 0 | 2,75 |
| 11 | Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung | 0 | 37 | 37 | 26 | 0 | 2,89 |
| 12 | Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung | 0 | 48 | 33 | 19 | 0 | 2,71 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung sebanyak 1,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 40,0% responden menyatakan tidak puas, 42,0% responden menyatakan cukup puas, dan 17,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,75 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung sebanyak 44,0% responden menyatakan tidak puas, 37,0% responden menyatakan cukup puas, dan 19,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,75 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung sebanyak 37,0% responden menyatakan tidak puas, 37,0% responden menyatakan cukup puas, dan 26,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,89 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung sebanyak 48,0% responden menyatakan tidak puas, 33,0% responden menyatakan cukup puas, dan 19,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,71 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

Tabel 5.4

Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden
Pada Dimensi *Assurance*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Assurance</i> | | | | | | | |
| 13 | Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik | 1 | 52 | 28 | 19 | 0 | 2,65 |
| 14 | Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | 2 | 49 | 27 | 22 | 0 | 2,69 |
| 15 | Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS | 0 | 29 | 50 | 21 | 0 | 2,92 |
| 16 | Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat | 1 | 36 | 53 | 10 | 0 | 2,72 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik sebanyak 1,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 52,0% responden menyatakan tidak puas, 28,0% responden menyatakan cukup puas,

dan 19,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,65 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sebanyak 2,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 49,0% responden menyatakan tidak puas, 27,0% responden menyatakan cukup puas, dan 22,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,69 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS sebanyak 29,0% responden menyatakan tidak puas, 50,0% responden menyatakan cukup puas, dan 21,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,92 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 1,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 36,0% responden menyatakan tidak puas, 53,0% responden menyatakan cukup puas, dan 10,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,72 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan cukup puas dari pernyataan ini.

Tabel 5.5
Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden
Pada Dimensi *Emphaty*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|-----------------------|--|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Emphaty</i> | | | | | | | |
| 17 | Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung | 2 | 40 | 35 | 23 | 0 | 2,79 |
| 18 | Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung | 0 | 37 | 32 | 31 | 0 | 2,94 |
| 19 | Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | | 47 | 30 | 23 | | 2,76 |
| 20 | Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung | | 46 | 31 | 21 | 2 | 2,79 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung sebanyak 2,0% responden menyatakan sangat tidak puas, 40,0% responden menyatakan tidak puas, 35,0% responden menyatakan cukup puas, dan 23,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,79 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung sebanyak 37,0% responden menyatakan tidak puas, 32,0% responden menyatakan cukup puas, dan 31,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,94 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 47,0% responden menyatakan tidak puas, 30,0% responden menyatakan cukup puas, dan 23,0% responden menyatakan puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,76 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung sebanyak 46,0% responden menyatakan tidak puas, 31,0% responden menyatakan cukup puas, 21,0% responden menyatakan puas, dan 2,0% responden menyatakan sangat puas. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,79 dan bila dipetakan ke *dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,61 – 3,40*. Artinya, responden menyatakan **cukup puas** dari pernyataan ini.

5.2.2. Performance Analysis

Analisis tingkat harapan//skor penilaian kepentingan kualitas pelayanan dari Lembaga Pemasarakatan Kelas I Tangerang-Banten (*performance/Y*) sesuai indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.6
Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden
Pada Dimensi *Tangible*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|------------------------|---|------------------|---------|---------|--------|---------|------|
| | | STP 1 | TP 2 | CP 3 | P 4 | SP 5 | |
| <i>Tangible</i> | | | | | | | |
| 1 | Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman | 0 | 0 | 0 | 79 | 21 | 4,21 |
| 2 | Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi | 0 | 0 | 1 | 81 | 18 | 4,17 |
| 3 | LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung | 0 | 0 | 2 | 76 | 22 | 4,20 |
| 4 | Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai | 0 | 0 | 0 | 70 | 30 | 4,30 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman, sebanyak 79,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 21,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS),

diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00. Artinya, responden menyatakan sangat penting diperbaiki dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap petugas LAPAS berpakaian seragam rapi sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 81,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 18,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,17 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung sebanyak 70,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 30,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,30 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00. Artinya, responden menyatakan sangat penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai sebanyak 2,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 76,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 22,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20.

Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

Tabel 5.7

Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi *Reliability*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|---------------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Reliability</i> | | | | | | | |
| 5 | Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat | 0 | 0 | 1 | 73 | 26 | 4,25 |
| 6 | Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan | 0 | 0 | 10 | 72 | 18 | 4,08 |
| 7 | Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 0 | 0 | 3 | 79 | 18 | 4,15 |
| 8 | Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku | 0 | 0 | 1 | 85 | 14 | 4,13 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 73,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 26,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00. Artinya,

responden menyatakan sangat penting diperbaiki dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan sebanyak 10,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 72,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 18,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 3,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 79,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 18,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 85,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 14,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

Tabel 5.8
Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden
Pada Dimensi *Responsiveness*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|------------------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Responsiveness</i> | | | | | | | |
| 9 | Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung | 0 | 0 | 2 | 84 | 14 | 4,12 |
| 10 | Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung | 0 | 0 | 1 | 88 | 11 | 4,10 |
| 11 | Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung | 0 | 0 | 3 | 75 | 22 | 4,19 |
| 12 | Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung | 0 | 0 | 3 | 80 | 17 | 4,14 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung sebanyak 2,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 84,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 14,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 88,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 11,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung sebanyak 3,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 75,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 22,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung sebanyak 3,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 80,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 17,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

Tabel 5.9
Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden
Pada Dimensi *Assurance*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|------------------|---|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Assurance</i> | | | | | | | |
| 13 | Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik | 0 | 0 | 0 | 82 | 18 | 4,18 |
| 14 | Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | 0 | 0 | 2 | 62 | 36 | 4,34 |
| 15 | Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS | 0 | 0 | 0 | 89 | 11 | 4,11 |
| 16 | Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat | 0 | 0 | 1 | 93 | 6 | 4,05 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik sebanyak 82,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 18,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,18 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sebanyak 2,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 62,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 36,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS),

diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,34 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS sebanyak 89,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 11,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,11 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting diperbaiki, 93,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 6,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

Tabel 5.10
Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden
Pada Dimensi *Emphaty*

| No. | Pernyataan | Tingkat Persepsi | | | | | Mean |
|-----------------------|--|------------------|----|----|----|----|------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| <i>Emphaty</i> | | | | | | | |
| 17 | Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung | 0 | 0 | 0 | 89 | 11 | 4.11 |
| 18 | Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung | 0 | 0 | 1 | 89 | 10 | 4.09 |
| 19 | Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 0 | 0 | 0 | 80 | 20 | 4.20 |
| 20 | Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung | 0 | 0 | 0 | 57 | 43 | 4.43 |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Keterangan :

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung sebanyak 89,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 11,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,11 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung sebanyak 1,0% responden menyatakan cukup penting

diperbaiki, 89,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 10,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,09 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 80,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 20,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,41 – 4,20. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.
- Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung sebanyak 57,0% responden menyatakan penting diperbaiki, dan 43,0% responden menyatakan sangat penting diperbaiki. Dari perhitungan rata-rata (MS), diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,43 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 4,21 – 5,00. Artinya, responden menyatakan penting diperbaiki dari pernyataan ini.

Tabel 5.11
Tingkat Kesesuaian Pengunjung
(Skor Penilaian Harapan (Y) dan Skor Kepentingan Kinerja (X))

| No | Pernyataan | Skor Y | Skor X | TK |
|----|---|--------|--------|-------|
| 1 | Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman | 421 | 263 | 0.62% |
| 2 | Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi | 417 | 290 | 0.70% |
| 3 | LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung | 430 | 286 | 0.67% |
| 4 | Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai | 420 | 294 | 0.70% |
| 5 | Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat | 425 | 293 | 0.69% |
| 6 | Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan | 408 | 274 | 0.67% |
| 7 | Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 415 | 282 | 0.68% |
| 8 | Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku | 413 | 274 | 0.66% |
| 9 | Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung | 412 | 275 | 0.67% |
| 10 | Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung | 410 | 275 | 0.67% |
| 11 | Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung | 419 | 289 | 0.69% |
| 12 | Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung | 414 | 271 | 0.65% |
| 13 | Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik | 418 | 265 | 0.63% |
| 14 | Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | 434 | 269 | 0.62% |
| 15 | Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS | 411 | 292 | 0.71% |
| 16 | Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat | 405 | 272 | 0.67% |
| 17 | Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung | 411 | 279 | 0.68% |
| 18 | Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung | 409 | 294 | 0.72% |
| 19 | Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 420 | 276 | 0.66% |
| 20 | Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung | 443 | 279 | 0.63% |

Sumber : Hasil Analisis, SPSS 13

Dari tabel di atas pada hasil tingkat kesesuaian pengunjung yang merupakan perbandingan antara skor Y dan skor X menunjukkan :

- Skor tertinggi 0,72 pada indikator : Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung.
- Skor terendah 0,62 pada indikator : Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman.

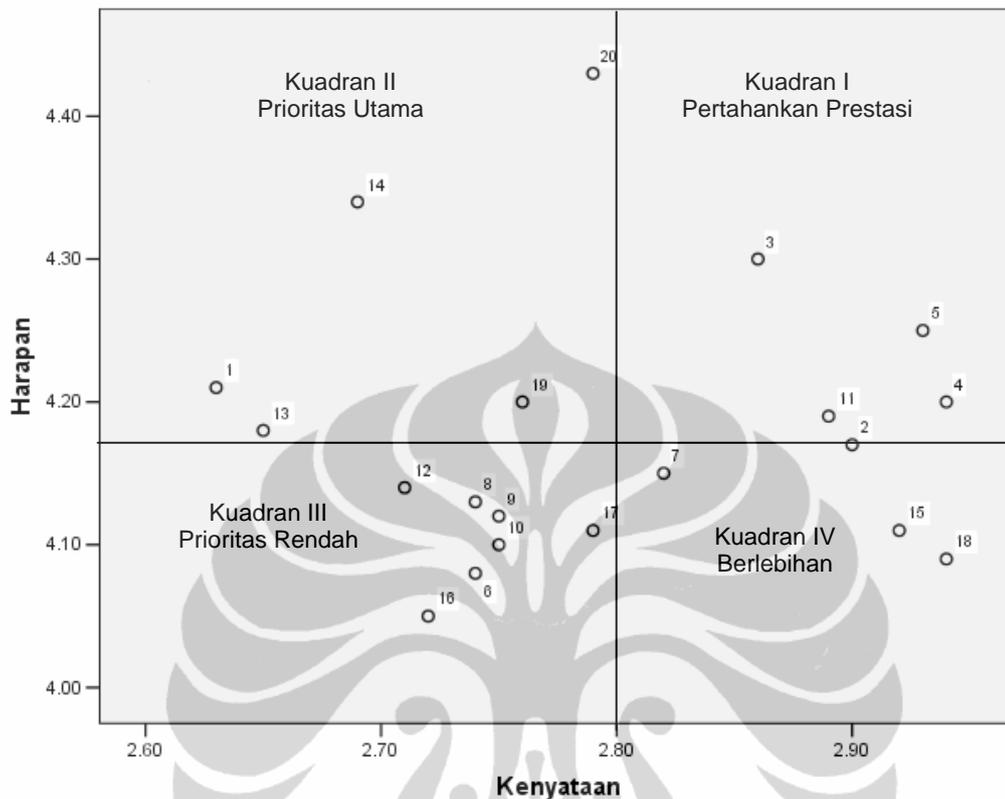
Dari kedua skor tersebut menunjukkan indikator kepuasan pengunjung dalam tingkat : Cukup Puas (dengan skor antara 0,50 – 0,74)

Selanjutnya untuk melihat apakah indikator-indikator dalam masing-masing dimensi dalam kualitas pelayan publik tersebut sudah menunjukkan adanya hubungan antara kinerja kerja dari lembaga pemasyarakatan dan kepentingan pengunjung, dapat dilihat dalam sebuah diagram *Cartesius*, dimana dalam diagram tersebut terdapat pembagian kuadran menjadi 4 (empat) bagian, yaitu :

- ❖ Kuadran I mempunyai makna : pertahankan prestasi;
- ❖ Kuadran II berarti : prioritas utama (Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten harus semakin meningkatkan kinerja kerjanya dengan lebih baik, dari indikator-indikator yang terdapat dalam kuadran II tersebut;
- ❖ Kuadran III berarti : prioritas rendah;
- ❖ Kuadran IV berarti : berlebihan (artinya indikator-indikator yang terdapat dalam kuadran IV ini bisa dialihkan ke kuadran II, sehingga kinerja kerja dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten diharapkan akan semakin lebih baik di masa yang akan datang).

Penjabaran dalam bentuk diagram *cartesius* dapat dilihat pada gambar 5.5 dibawah ini :

Gambar 5.5
Diagram *Cartesius*



Sumber : Kotler, Philips : Marketing Management (2003)

Dari pengelompokan berdasarkan kriteria dalam kuadrannya masing-masing, dapat dilihat kondisi dari masing-masing kuadran tersebut, dimana :

a. Kuadran I: Pertahankan Prestasi (*Maintain*)

Kuadran I merupakan daerah dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan sangat penting bagi pengunjung, dan selama pelaksanaannya telah mencapai kinerja yang baik dan dapat memuaskan harapan pengunjung LAPAS, diantaranya :

- 1) Pada indikator : LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung (dimensi *tangible*).

- 2) Pada indikator : fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai (dimensi *tangible*).
- 3). Pada indikator : prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat (dimensi *reliability*).
- 4). Pada indikator : petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung (dimensi *responsiveness*).

b. Kuadran II : Perhatian Utama (*Underact*)

Pada kuadran II menunjukkan suatu keadaan dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap sangat penting bagi pengunjung, tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya kurang memuaskan atau belum dapat memenuhi harapan pengunjung, diantaranya :

- 1) Pada indikator : ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman (dimensi *tangible*).
- 2) Pada indikator : petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik (dimensi *assurance*).
- 3) Pada indikator : sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan (dimensi *assurance*).
- 4) Pada indikator : petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *emphaty*).
- 5) Pada indikator : petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung (dimensi *emphaty*).

c. Kuadran III: Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran III merupakan daerah dimana dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan yang tidak terlalu penting bagi pengunjung dan dalam pelaksanaan kinerjanya belum dapat memuaskan pengunjung. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran ini dapat dialihkan perhatian pelaksanaannya kepada indikator lain yang dianggap memegang peranan lebih penting. Indikator-indikator tersebut diantaranya :

- 1) Pada indikator : petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan (dimensi *reliability*).

- 2) Pada indikator : pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku (dimensi *reliability*).
- 3) Pada indikator : petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung (dimensi *responsiveness*).
- 4) Pada indikator : petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung (dimensi *responsiveness*).
- 5) Pada indikator : petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung (dimensi *responsiveness*).
- 6) Pada indikator : kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat (dimensi *assurance*).
- 7) Pada indikator : petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung (dimensi *emphaty*).

d. Kuadran IV: Berlebihan (*Overact*)

Kuadran IV merupakan daerah dimana dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan yang tidak terlalu penting bagi pengunjung dan dalam pelaksanaan kinerjanya dianggap terlalu berlebihan. Indikator-indikator dalam kuadran IV ini dapat dialihkan karena dianggap tidak begitu penting, dan bisa digunakan untuk melakukan perbaikan pada indikator lain yang harus diperbaiki kinerjanya. Indikator-indikator tersebut diantaranya :

- 1) Pada indikator : petugas LAPAS berpakaian seragam rapi (dimensi *tangible*).
- 2) Pada indikator : petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *reliability*).
- 3) Pada indikator : pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS (dimensi *assurance*).
- 4) Pada indikator : pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung (dimensi *emphaty*).

5.3. Analisis Kesenjangan/Gap

1. Dimensi *Tangible*

Tabel 5.12
Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*

| No. | PERNYATAAN | \bar{Y} | \bar{X} | Gap |
|-----|---|-----------|-----------|--------|
| 1 | Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman | 4.21 | 2.63 | - 1.58 |
| 2 | Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi | 4.17 | 2.90 | - 1.27 |
| 3 | LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung | 4.20 | 2.86 | - 1.34 |
| 4 | Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai | 4.30 | 2.94 | - 1.36 |

Sumber : Data primer, SPSS 13

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar - 1.58 pada indikator : ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 47% responden menjawab tidak puas, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 79% menjawab penting diperbaiki.

✚ Ibu Aminah (pengunjung/istri dari warga binaan masyarakat) : ruang kunjungan di sini biasa-biasa aja mbak, kalau dibilang baik ya baik, tapi gimana yah mbak, ruangan sumpek aja. Abisnya orang seenaknya aja ngerokok, padahal coba aja lihat jendela yang ada di sini ngak begitu banyak, paling banter juga ada sedikit. Trus kipas angin juga nggak ngebantu, jadinya kita tuch ngerasa sumpek aja. Pengennya sih orang-orang yang ada di sini dilarang merokok, qitu. Tapi mbak lihat aja tuh, petugas yang jaga juga enggak peduli, ngepul-ngepul aja rokoknya. Belum juga napi-napi ato pengunjung yang datang juga enggak dilarang, jadinya sesak aja napas saya cium bau rokok di mana-mana mbak..

Belum lagi di sini ini ruangnya plong begitu, maksudnya terbuka sekali, jadi kasihan kita yang bawa anak-anak.

Maunya kita menjaga anak dari yang aneh-aneh, malah sering kejadian anak-anak ngeliat sendiri, kayak di TV aja gitu mbak.

Orang mah maen peluk ato cium aja dengan bebas, kita kan kadang-kadang risih juga ngeliatnya. Emang sich namanya juga orang sudah lama ya enggak ketemuan, tapi maunya kita di sini ada kayak sekat-sekatlah, biar anak-anak tidak begitu terganggu. Emang sih bukan salah petugas yang ada di sini ya, tapi kita yang sama-sama pengunjung juga risih, soal peraturan pakaian pengunjung mah ada, tapi kan bukan jaminan ya mbak, namanya aja manusia, banyak aja akalunya. Maunya sih petugas dan tamping yang jaga ngelarang, tapi kayaknya ya gitu-gitu mbak. Pengennya sih di ruang kunjungan ini dipisah gitu, ada tempat untuk anak-anak ya, ato khusus untuk keluarga kita aja gitu, tapi gak tau lah mbak, kita kan enggak tau gimana peraturan yang ada di sini. Moga aja pimpinan di sini sich mikirin ya mbak.

Udah qitu saya juga paling kesel kalau besuk hari sabtu ato kayak hari besar gitu, ruang besuknya sumpek, abisnya yang datang banyak. Kalau udah qitu siap-siap aja duduk di bawah dengan tikar. Lesehan qitu mbak. Cuman namanya lesehan tidak hanya kita dan keluarga, campur ama orang lain juga. Lucu, seru, kesel dan rame aja mbak. Yah seneng aja kita bisa kenal ama yang lain juga, tapi sih jadi risih kalau lihat mereka jadi aneh-aneh begitu. Yah mbak taulah maksud saya. Nah kalau udah begitu, kita jadi kasihan ama anak kita. Kan nih anak kangen ama bapaknya, tapi karena di sekitarnya enggak mikir ada anak-anak, kita mau ngomong ama tuch orang ntar jadi ribut, kita bilang ke petugas e' malah dijawab : cuek aja bu, lain kali gak usah bawa anak! Kesel juga mbak kadang-kadang ama petugas, mereka ketawa-ketawa aja dengan keluhan kita, mungkin udah biasa ngeliat orang pelukan ato yah qitu lah.

-  *Bapak Sudarto, Bc.IP, SH (KASUBDIT Pengawasan dan Pengendalian Ditjen. PAS): Sebenarnya sudah dievaluasi. Awalnya sebenarnya kunjungan itu didesain/dikondisikan lain supaya tidak merasa terpisah dengan keluarganya. Model yang kayak di tempat-tempat yang mungkin kayak di restoran katakanlah, jadi ada suatu kelompok ini keluarga, anak sama istrinya bawa makanan dari rumah makan bareng sama suami, sehingga suasana supaya terbangun lagi dengan keluarga. Artinya bahwa tidak putus. Hal seperti ini rupanya dalam perkembangan waktu ke sini banyak dimanfaatkan oleh orang-orang yang mungkin ada penyalagunaan untuk kepentingan pribadi, atau apa, itu sebenarnya tidak diperbolehkan. Cuma*

petugas yang disitulah yang mengkondisikan, mungkin dengan imbalan, ini tidak menutup kemungkinan bisa terjadi. Dan kalau umpamanya dengan penyekatan, itu sudah kembali ke jaman pendjara. Sehingga dalam kondisi yang familiar, kekeluargaan itulah awalnya. Tapi melihat kondisi seperti itu akan dievaluasi lagi, kemungkinan akan ada penyekatan lagi.

- Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indikator : ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman adalah dengan membuat suatu kebijakan dari Pimpinan Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten tanpa mengurangi aturan yang sudah baku dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan untuk kenyamanan dari ruang kunjungan yang sudah ada.

2. Dimensi *Reliability*

Tabel 5.13
Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Reliability*

| No. | PERNYATAAN | \bar{Y} | \bar{X} | Gap |
|-----|--|-----------|-----------|--------|
| 1 | Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat. | 4.25 | 2.93 | - 1.32 |
| 2 | Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan. | 4.08 | 2.74 | - 1.34 |
| 3 | Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan. | 4.15 | 2.82 | - 1.33 |
| 4 | Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. | 4.13 | 2.74 | - 1.39 |

Sumber : Data primer, SPSS 13

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar - 1.39 pada indikator : pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 49% responden menjawab

tidak puas, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 85% menjawab penting diperbaiki.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indikator : pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan memberikan kesempatan kepada petugas untuk mengikuti diklat-diklat atau pelatihan yang terkait dengan kondisi tugas yang ada di Lembaga Pemasyarakatan.

3. Dimensi *Responsiveness*

Tabel 5.14
Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

| No. | PERNYATAAN | \bar{Y} | \bar{X} | Gap |
|-----|---|-----------|-----------|--------|
| 1 | Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung | 4.12 | 2.75 | - 1.37 |
| 2 | Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung | 4,10 | 2,75 | - 1,35 |
| 3 | Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung | 4,19 | 2,89 | - 1,30 |
| 4 | Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung | 4,14 | 2,71 | - 1,43 |

Sumber : Data primer, SPSS 13

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar - 1.43 pada indikator : petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 48% responden menjawab tidak puas, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan, sebanyak 80% menjawab penting diperbaiki.

✚ Bapak Sudarto, Bc.IP, SH (KASUBDIT Pengawasan dan Pengendalian Ditjen. PAS): Kotak saran itu sebenarnya kebijakan dari pada Ka-UPT nya masing-masing, karena ada itikad untuk transparansi, tapi di dalam kebijakan dari Ditjen PAS sudah memberikan suatu keluwesan, artinya supaya memberikan

pelayanan dengan sarana-sarana yang memudahkan untuk akses, mulai dari ada SMS (ada di dalam BUTERPAS). Bahwa setiap Ka-UPT itu supaya menyediakan nomor pengaduan lewat SMS, trus tadi kotak saran, trus juga mungkin tadi ada kesempatan untuk bertemu atau KA-UPT memberikan waktu untuk orang yang mau menghadap dengan itikad yang baik, karena ada kemungkinan orang yang menghadap itu malah kolusi, tapi kalau dia mau mengadukan/menyampaikan keluhan justru kita kan harus respon itu. Nah, ada yang mungkin merasa tidak mau menerima tamu karena yang tidak jelas, kalau ternyata dia nanti keluarganya mau meminta di dalam supaya aman atau ini itu, ujung-ujungnya bahwa ini karena ada kolusi, ini ada kekhawatiran. Tapi dari Ditjen PAS sudah memberikan arahan bahwa kotak saran itu ada (di dalam ketentuan : supaya disediakan, diberikan sarana untuk menyampaikan keluhannya). Kalau pada pegawai ya memang namanya manusia, sehingga kadang-kadang keluhan yang ada dicuekin atau mungkin diremehkanlah. Nah ini yang juga kita sayangkan, katakanlah saya di sini juga menyayangkan kenapa tidak ada respon, seharusnya kalau memang itu tidak boleh, ya dijelaskan. Kalau memang itu ternyata ada yang dirugikan mungkin kita cari solusi jangan sampai dirugikan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indicator : Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung adalah Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten menyediakan kotak saran sebagai sarana untuk menerima keluhan/saran masukan dari pengunjung yang datang, sehingga dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan tidak merasa diacuhkan keberadaan merek, khususnya berkaitan dengan keluarga/kerabat atau handai taulan mereka yang sedang menjalani masa pidana.

4. Dimensi Assurance

Tabel 5.15
Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Assurance

| No. | PERNYATAAN | \bar{Y} | \bar{X} | Gap |
|-----|---|-----------|-----------|--------|
| 1 | Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik | 4,18 | 2,65 | - 1,53 |
| 2 | Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan | 4,34 | 2,69 | - 1,65 |
| 3 | Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS | 4,11 | 2,92 | - 1,19 |
| 4 | Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat | 4,05 | 2,72 | - 1,33 |

Sumber : Data primer, SPSS 13

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar - 1.65 pada indikator : sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 49% responden menjawab tidak puas, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 62% menjawab penting diperbaiki.

✚ *Bapak Budi (pengunjung) : Biasa aja ya bu, dibilang ramah ya namanya juga petugas yang harus jaga napi, kadang-kadang mereka lupa dengan kami yang cuman pengunjung biasa, ya gitu aja sih bu. Kalau ditanya koq bapak sebagai petugas nyamaian kami dengan napi, malah dijawab kami ini kan harus jaga napi yang jumlahnya tidak sedikit, kalau ada apa-apa di lapangan yang kena duluan ya kami, makanya kami juga tidak boleh terlalu ramah dengan pengunjung karena mereka juga sering salah mengartikan keramahan kami.*

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indikator : sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan adalah perlunya peran dari pimpinan secara langsung untuk petugas, dimana dalam bertugas

seharusnya menyadari posisi pengunjung yang datang hanyalah keluarga/kerabat atau teman yang hanya ingin dihargai keberadaan mereka sebagai manusia biasa yang juga punya kekurangan. Dan harus disadari oleh petugas secara khusus, dengan bersikap ramah bukan berarti petugas tersebut akan diremehkan oleh pengunjung yang datang, justru pengunjung akan lebih merasa bisa dekat dengan petugas, terlepas dari tugas mereka yang utama yaitu menjaga warga binaan pemasyarakatan.

5. Dimensi *Emphaty*

Tabel 5.16
Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Emphaty*

| No. | PERNYATAAN | \bar{Y} | \bar{X} | Gap |
|-----|--|-----------|-----------|--------|
| 1 | Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung | 4,11 | 2,79 | - 1,32 |
| 2 | Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung | 4,09 | 2,94 | - 1,15 |
| 3 | Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan | 4,20 | 2,76 | - 1,44 |
| 4 | Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung | 4,43 | 2,79 | - 1,64 |

Sumber : Data primer, SPSS 13

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar - 1.64 pada indikator : Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 46% responden menjawab tidak puas, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 57% menjawab penting diperbaiki.

✚ *Bapak Budi (pengunjung) : Wah kalau yang itu sih saya suka kecewa bu. Namanya saya datang pengen cepat ngok teman yang di bui (yah supaya tuh teman tidak stres, karena kita sebagai temannya ntar dianggap tidak peduli), kadang-kadang kita yang pengunjung dari kelas teri ini suka dinomor sekiankan. Biasalah bu, di sini ini juga lumayan banyak napi kasus korupsi (sambil tertawa.....). Kalau yang kelas kakap mah cepet bener bu servicenya, dari jauh aja malah petugas tuh yang suka datangi keluarga napinya, kayaknya*

udah pada akrab aja atau yah mungkin diakrab-akrabin. Mereka mah enggak kayak kita ini, mereka sering tidak diperiksa ama petugas, melenggang aja masuk ke porter, trus gak tau bu mereka di mana, abisnya mereka tidak pernah saya lihat kumpul ama pengunjung lainnya di ruang kunjungan yang udah ditentukan. Kalau kita yang mau besuk, kadang-kadang tuh petugas ada aja yang ditanyain, padahal cuman mau minta uang aja alasannya banyak bener.

Yah kalau saya sih sebatas diminta 5 ribu sampai 10 ribu, paling banter juga petugas akan ngomong untuk keamanan, enggak tau bu keamanan apa yang dimaksud. Kan ini kunjungan sebenarnya gratis ya kalau saya tidak salah baca di koran, tapi saban ke sini mah harus tau aturan mainnya, enggak pake pura-pura gak tau, ntar resikonya kita jadi dipersulit nemuin teman kita.

Maunya kita sih petugas nyamain aja tiap orang yang datang, kan kita tidak minta jadi orang kere kan bu, enak dong mereka yang berduit, dating siang aja langsung cepat dilayani, kalau kit amah harus ikuti aturan yang ada, pokoknya ribet lah kalau gak punya duit. Suka capek sebenarnya bu, tapi demi teman, ya terima aja.

Kalau lihat petugas yang suka beda-bedain kita ama pengunjung yang berduit sih, mungkin pengawasannya kurang atau pimpinan tidak tau, tapi yah menurut saya mungkin sudah biasa tuh petugas beda-bedain pengunjung, jadi ya diterima aja. Kita Tanya ke petugas, paling banter kata mereka itu bukan urusan bapak lah.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indikator : Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung adalah pembinaan/arahan dari pimpinan kepada petugas mengenai keadilan dalam melayani setiap pengunjung yang datang.