



Tangerang, April 2009

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Keluarga/Kerabat Warga Binaan Pemasyarakatan

LAPAS Kelas I Tangerang-Banten

Di -

Tangerang

Hal : Penyampaian Kuesioner

Dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik, kerjasama Universitas Indonesia dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Departemen Hukum dan HAM RI dengan judul : “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Bagi Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten ?”, dengan ini saya mengharapkan bantuan bapak/ibu kiranya berkenan menjawab dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Kuesioner penelitian ini hanya merupakan kajian ilmiah yang tidak memberikan konsekuensi apapun terhadap diri bapak/ibu, baik secara pribadi maupun institusional. Oleh karena itu, dalam mengisi jawaban dari seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini, saya mohon agar diisi sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu.

Atas bantuan dan kesedian bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

NOFITRI ANNA M, S
Peneliti

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

A. PROFIL RESPONDEN

1. Nomor responden (diisi penulis)
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - 18 – 25 tahun
 - 26 – 35 tahun
 - 36 – 45 tahun
 - 46 – 55 tahun
 - Diatas 56 tahun
4. Pendidikan :
 - Sekolah Menengah Pertama
 - Sekolah Menengah Atas
 - Diploma (D1/D2/D3)
 - Sarjana (S1/S2)
5. Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswata
 - Lainnya, sebutkan

B. PETUNJUK PENGISIAN

Bagaimanakah menurut bapak/ibu mengenai kualitas kunjungan yang diterima sewaktu membesuk keluarga atau kerabat yang menjalani pidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten, dan bagaimana harapan dari bapak/ibu untuk kunjungan di masa yang akan datang ? (Pilih jawaban yang bapak/ibu anggap paling sesuai dengan kondisi yang dialami dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang telah tersedia.

Tingkat Kenyataan Pelayanan Yang Diterima :

1. STP bila anda menyatakan Sangat Tidak Puas
2. TP bila anda menyatakan Tidak Puas.
3. CP bila anda menyatakan Cukup Puas
4. P bila anda menyatakan Puas
5. SP bila anda menyatakan Sangat Puas

Harapan Pengunjung Akan Pelayanan Yang Diterima :

1. STPD bila anda menyatakan Sangat Tidak Penting Diperbaiki
2. TPD bila anda menyatakan Tidak Penting Diperbaiki
3. CPD bila anda menyatakan Cukup Penting Diperbaiki
4. PD bila anda menyatakan Penting Diperbaiki
5. SPD bila anda menyatakan Sangat Penting Diperbaiki



LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		STP	TP	CP	PUAS	SP	STPD	TPD	CPD	PENTING DIPERBAI- KI	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
TANGIBLE											
Penampilan fisik (seperti kebersihan ruang kunjungan, penampilan petugas, tempat parkir, toilet) yang dapat dilihat langsung oleh pengunjung di LAPAS Kelas I Tangerang-Banten.											
1.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman.										
2.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi.										
3.	LAPAS Kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung.										
4.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir dan toilet sudah memadai.										
RELIABILITY											
Kemampuan petugas di LAPAS Kelas I Tangerang-Banten untuk melaksanakan layanan dengan terpercaya dan akurat											
5.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.										
6.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan										
7.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.										
8.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.										

LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	KENYATAAN					HARAPAN				
		STP	TP	CP	PUAS	SP	STPD	TPD	CPD	PENTING DIPERBAI- KI	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RESPONSIVENESS											
Kemampuan petugas di LAPAS Kelas I Tangerang-Banten dalam merespon (tidak bersikap masa bodoh) terhadap keinginan pengunjung.											
9.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.										
10.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung										
11.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.										
12.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung.										
ASSURANCE											
Petugas di LAPAS Kelas I Tangerang-Banten memiliki pengetahuan yang cukup baik dan bersikap ramah kepada pengunjung.											
13.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.										
14.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.										
15.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.										
16.	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.										

LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		STP	TP	CP	PUAS	SP	STPD	TPD	CPD	PENTING DIPERBAIKI	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
EMPHATY											
Petugas di LAPAS Kelas I Tangerang-Banten mau memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung.											
17.	Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung.										
18.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung.										
19.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.										
20.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung.										

PEDOMAN WAWANCARA DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS I TANGERANG-BANTEN

Kepala Sub Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (Eselon III), Petugas di Lembaga Pemasyarakatan, dan beberapa orang keluarga atau kerabat dari warga binaan pemasyarakatan

A. SISTEM

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan.
- Masalah apakah yang dihadapi dalam pelaksanaan proses kunjungan.
- Penyediaan kotak saran.
- Jam waktu berkunjung.
- Pungutan tidak resmi.
- Penyelesaian suatu masalah yang ada.
- Sistem komunikasi antara petugas dengan pengunjung.
- Prosedur baku dalam kunjungan.
- Tata tertib yang berlaku.
- Penerapan juklak dan juknis dalam pelaksanaan kunjungan.

B. SUMBER DAYA MANUSIA

- Kondisi SDM yang ada di Lembaga Pemasyarakatan.
- Pendidikan teknis pemasyarakatan.
- Adanya sistem penghargaan atas prestasi pegawai.
- Tunjangan resiko bagi petugas Lembaga Pemasyarakatan.
- Solusi bagi SDM yang bermasalah.
- Perlunya reward dan punishment diterapkan di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan.
- Kecakapan kerja petugas.

**HASIL WAWANCARA DENGAN KASUBDIT PENGAWASAN &
PENGENDALIAN DITJEN. PEMASYARAKATAN**

BAPAK. SUDARTO, Bc.IP, SH

(Wawancara dilakukan pada tanggal 1 Juni 2009

Ditjen. Pemasyarakatan)

- T : Bagaimana menurut Bapak hasil survey dari Komisi Pemberantasan Korupsi pada Tahun 2008 yang lalu, yang menyatakan salah satu unit kerja di bawah Departemen Hukum dan HAM (dalam hal ini di Lembaga Pemasyarakatan dengan skor 4,33) merupakan salah satu dari sebelas lembaga negara yang paling buruk dalam pelayanan publiknya berkaitan dengan pungutan liar di saat melakukan kunjungan ? Bagaimana juga hal tersebut dikaitkan dengan program BUTERPAS (Bulan Tertib Pemasyarakatan) yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan ?
- J : Jadi adanya BUTERPAS dulu memang ternyata ada indikasi bahwa masih ada ketidaktertiban di dalam pelaksanaan tugas di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara dalam segala hal katakanlah menurut kita, bahwa itu perlu ada upaya-upaya untuk ketertiban. Nah awalnya melihat dari kondisi yang seperti itu, maka itu dicanangkanlah BUTERPAS oleh Pak Menteri kalau gak salah tanggal 18 Februari 2008. Dan setelah ternyata bahwa itu istilah bulan itu gak tepat karena seakan-akan bahwa itu hanya berlaku beberapa bulan atau mungkin satu bulan, dua bulan, tiga bulan sehingga dirubahlah dari BUTERPAS tadi yang Bulan Tertib Pemasyarakatan menjadi Budaya Tertib Pemasyarakatan, karena kan menjadi satu komitmen bahwa itu akan menjadi suatu budaya dalam pelaksanaan tugas di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara supaya tertib dalam 5 (lima) hal, mulai tertib Pengamanan, tertib Pelayanan, tertib Perawatan dan Pengelolaan, tertib Pembinaan dan Pembimbingan serta tertib Perikehidupan Penghuni.

Nah, dari hasil evaluasi selama satu tahun ternyata ada peningkatan, itu terlihat dalam indikasi mulai dari angka pelarian menurun, trus angka PB (Pembebasan Bersyarat) dan CMB (Cuti Menjelang Bebas) meningkat trus angka pengaduan juga menurun. Mengapa harus dilihat dari angka pengaduan, karena turunnya angka pengaduan berarti dalam pelayanan mungkin tidak ada hal-hal yang dikatakan yang tadinya merupakan suatu pelayanan yang kurang baik, sehingga ada keluhan maupun pengaduan baik dari warga binaan maupun dari masyarakat. Dan hal tersebut selalu dievaluasi sampai pada yang terakhir, dalam satu tahun terakhir karena belum satu tahun ini, hanya pada bulan 2 (bulan Februari) 2009.

Kemudian kalau berhubungan dengan pertanyaan tadi bahwa memang sebenarnya bukan karena aturannya, tapi karena sumber daya manusianya, karena komitmen dari pelaksana yang memang dia belum punya komitmen untuk melaksanakan tugas sesuai dengan moral, jadi sebenarnya hanya individu (pribadi petugas), bukan karena institusi. Kalau toh umpamanya terjadinya pungutan liar terhadap pelayanan, itu adalah pribadi bukan karena institusi yang mengharuskan adanya pungutan. Kemudian juga kondisi yang over crowded (over kapasitas) terutama sekali karena dengan adanya over crowded pasti akan terjadi ketidaknyaman.

(Wawancara berhenti sejenak, ada rekan kerja Bapak Sudarto, Bc.IP, SH yang datang).

Wawancara dilanjutkan : Tapi secara keseluruhan memang ada UPT-UPT yang sebenarnya tidak over kapasitas. Tapi kalau secara kumulatif seluruh Indonesia dengan kapasitas hunian yang ada di Indonesia kita sudah over crowded. Kemudian kalau KPK mengadakan survei terjadinya angka yang rendah itu, karena survei yang dilakukan pada UPT-UPT yang kebenaran mungkin saya enggak tahu lokasi penelitiannya dimana, tapi diindikasinya adalah di sekitar JABOTABEK. Seperti yang kita ketahui UPT-UPT

yang ada di sekitar JABOTABEK itu adalah sangat crowded, dan itu mempengaruhi juga kondisi sosial masyarakat sekitar JABOTABEK. Kota besar itu kan punya gaya hidup yang konsumer, sementara penghasilan dari petugas LAPAS itu kan hanya sekedar, mungkin bukan berarti tidak cukup tapi namanya manusia, sehingga itu mempengaruhi dari kinerja kerja petugas tersebut.

Mulai dari transport pulang pergi, mungkin juga dari gaji yang enggak cukup, mungkin makan siang yang tidak tersedia, sehingga tergodalah imamnya dengan berbagai cara yang tidak simpatik, terpengaruh atau tergoda. Sehingga dalam pelayanan terhadap publik maupun terhadap warga binaan itu ada sementara petugas yang berorientasi mencari atau mengkomersilkan jabatan. Kemudian sumber daya manusia yang mungkin : 1) Mulai dari over crowded trus kondisi sosial kehidupan masyarakat yang sekarang ini, nyatanya seperti di Jakarta ini kan banyak Mall, jadi berpengaruh terhadap gaya hidup yang ada; 2) Karena tidak adanya mungkin punish and reward, jadi hubungan yang tegas. Kondisi pegawai negeri itu untuk prosedur penghukuman kan tidak cepat (lambat), sehingga kalau ada indikasi atau terbukti bahwa dia melakukan pelanggaran disiplin yang seperti itu tidak sempat atau dijatuhkan hukuman.

Nah ini kan sebenarnya karena terkait dengan Peraturan yang kami tidak punya seperti kayak militer (atasan bisa menghukum langsung). Sehingga tidak bisa memberikan shock terapi kepada petugas yang melakukan pelanggaran. Kemudian juga termasuk kesejahteraan petugas, masalah karier karena tidak adanya promosi atau karier yang mungkin bisa memberikan kemudahan. Trus masalah mungkin penyegaran ya, kalau dibilang Diklat mungkin itu terlalu naif, tapi bagi kami penyegaran terhadap petugas itu kami sangat terhambat, kapasitas terbatas. Nah hampir semua petugas itu tidak bisa terakomodir. Ada orang yang mulai

dari kerja sampai akhir pensiun belum pernah dia dapat, sekedar menambah wawasan.

T : Hal-hal apa saja yang membuat kondisi tersebut sampai terjadi, kendalanya apa saja sehingga pegawai yang ada dari awal bekerja sampai mau memasuki masa pensiun tidak mendapat prioritas pendidikan atau semacam pelatihan ?

J : Kalau menurut saya ini rentang kendali bukan ada di pihak kami, jadi ini kan Departemen Hukum dan HAM, kebutuhan akan pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan kami yang mengetahui, tetapi penyelenggaraannya kan BPSDM, dimana : 1). dalam hal ini BPSDM tidak memahami apa yang kami butuhkan atau mungkin tidak mengkoordinir apa yang kami butuhkan; 2). Yang jelas mungkin karena personil kami itu banyak sementara dana yang tersedia itu terbatas.

Contoh yang gampang saja untuk pendidikan POLSUS umpamanya (seperti yang pernah saya ikuti), tidak ada materi-materi yang berkenaan dengan kepolisian, contohnya pengawalan, pengamanan trus mungkin pemrosesan untuk bikin BAP (Berita Acara Pidana) atau mungkin ini untuk di lapangan juga tidak ada, itu contoh yang konkret. Tapi untuk jangka ke depan dengan evaluasi yang sudah dilakukan, kita mengharapkan supaya bisa terakomodir

T : Kalau soal kondisi pelatihan lebih tepatnya dalam hal ini adalah Biro Kepegawaian untuk memutuskan pegawai-pegawai yang akan mengikuti pendidikan atau pelatihan yang diselenggarakan di BPSDM.

J : Dengan adanya BPSDM dan yang namanya diklat itu sudah TUPOKSI BPSDM menurut ORTA Departemen Hukum dan HAM, sehingga kami di sini ini kadang-kadang supaya ada ini, bukan istilah pendidikan, mungkin ada temu konsultasi atau mungkin peningkatan kemampuan yang relatif itu tidak boleh lebih dari seminggu atau 5 (lima) hari. Menurut ketentuannya kan begitu

kalau sudah diklat BPSDM yang menyelenggarakan, sementara BPSDM adanya di Jakarta. Ini hanya asumsi saya loh, sehingga kalau umpamanya memanggil peserta dari seluruh Indonesia itu sudah biaya yang besar karena transportasi.

Kenapa tidak didelegasikan saja ke wilayah sehingga bisa terakomodir satu wilayah. Itu mungkin pegawai-pegawai setiap satu tahun bisa terekrut berapa, sehingga dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun sudah bisa kena semua, tapi kan selama ini belum.

T : Kembali ke topik yang berkaitan dengan kondisi sekarang ini, bukan suatu hal yang baru masyarakat bisa mengetahui secara tidak langsung melalui internet, bahwa kunjungan di LAPAS-LAPAS seringkali dipersulit dengan adanya pungutan. Yang akan kami tanyakan mengapa hal tersebut masih saja terus terjadi, seperti berita yang kami akses dari internet dengan contoh kasus di RUTAN Salemba. Banyak pengunjung mengatakan walaupun dalam prakteknya sudah dipasang banner (papan pengumuman) "BEBAS DARI PUNGLI", kenyataannya menurut pengunjung pungutan tetap dilakukan oleh petugas. Dilihat dari kondisi tersebut, apakah Ditjen PAS tidak melakukan evaluasi dengan kondisi keluhan dari masyarakat seperti itu ?

J : Sebenarnya dievaluasi, evaluasi. Trus kita belum menemukan solusi yah. Jadi hal-hal seperti itu sudah secara regulasi sudah ada, mulai dari edaran, dari instruksi trus itu juga sudah masuk mungkin dalam Undang-Undang KKN, artinya bahwa itu salah satu yang tidak diperbolehkan yaitu memungut biaya dari masyarakat tanpa adanya dasar hukum, itu kan sudah suatu pelanggaran sebenarnya. Hanya di dalam pelaksanaan kenapa masih terjadi, itu sebenarnya dari UPT nya, kita tetap punya evaluasi, sehingga kalau mereka yang kena itu tetap akan menjadi suatu catatan untuk hukuman administratif baik itu terhadap pelaksana maupun Ka-UPT nya.

Kalau Ka-UPT nya tetap membiarkan, minimal ada teguran, hanya di Ditjen PAS itu kan adalah kebijakan-kebijakan, untuk sampai kepada penanganan atau penindakan itu adanya di Kantor wilayah. Sehingga tidak optimal/tidak efektif. Kembali lagi seperti tadi bahwa di dalam peraturan kami sanksi hukum yang ada masih seperti dalam PNS, PP Nomor 30 Tahun tentang Lebih dari itu yang kiranya lebih efektif belum punya.

- T : Jadi bisa dikatakan bahwa sebagai penentu kebijakan apapun yang misalnya terjadi di lapangan (pada UPT-UPT yang ada) memang membutuhkan pengawasan secara langsung dari Ka-UPT itu sendiri. Tapi apakah tidak ada sosialisasi dari Ditjen PAS sendiri pada jajaran Ka-UPT nya bahwa ada semacam shock terapi yang bisa dibuat bagi petugas yang ketahuan melakukan pungutan ?
- J : Kalau dibidang sosialisasi terhadap pelaksana, itu sudah hampir pada setiap ada kesempatan sebenarnya.
- T : Terus menerus berarti ya pak ?
- J : Terus menerus dan monitoring tetap, tapi pelaksana yang mungkin masih berjalan itu sebenarnya kecolongan lah boleh dikata. Tidak ada pembiaran, kalau memang mau ditegakkan, harus peraturannya yang dirubah, kewenangan dirubah.
- T : Peraturan yang mana pak ?
- J : Peraturan mengenai Kepegawaian, karena ini masalah disiplin pegawai. Selama ini kan memakai PP Nomor 30, jadi ada teguran lisan, tertulis, dan sampai pada hukuman yang ringan, sedang dan berat. Tapi itu kan harus ada pemeriksaan dari Inspektorat dulu, tidak boleh serta merta, nanti bisa di TUN kan. Coba kalau ada peraturan yang mengatur kami itu punya kewenangan untuk langsung menindak, model kayak di polisi (ada PROPAM), mungkin serta merta bisa.
- T : Berarti secara tidak langsung, hal-hal yang terjadi secara terus menerus yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat, mengalami kesulitan dalam penindakkannya ?

J : Sulit. Kesulitannya sebenarnya dari prosedur peraturan atau birokrasi kewenangan. Jadi kalau Ka-UPT itu sebenarnya selaku atasan mempunyai waskat yang terus menerus harus tetap dilaksanakan. *Jadi apa yang sudah kita bicarakan, bukan berarti mungkin saya sebagai narasumber yang menguasai, karena kita biasanya untuk pedoman kerja itu masih buka, masih buka, bukan hanya pada 5 program yang ada dalam BUTERPAS saja.* Kemudian berkenaan dengan mengapa tidak bisa kita menerapkan adanya sanksi disiplin itu susah. Menurut saya ya, menurut saya, kami masih merasakan bahwa tidak punya kewenangan yang serta merta bisa langsung menindak, karena masih diatur dengan PP 30 tentang Disiplin PNS. Sehingga kalau di kantor pusat ini Tupoksinya adalah : Merumuskan kebijakan-kebijakan bukan melakukan penindakan yang langsung. Karena kalau dari pendelegasian wewenang di Kanwil-Kanwil sudah ada Kadiv PAS. Kadiv PAS itulah yang punya kewenangan untuk memeriksa kalau memang ada terjadi pelanggaran yang seperti itu tadi. Itu juga harus diserahkan ke Inspektorat, inspektorat yang akan memberikan hukuman. Tapi secara tidak langsung di UPT-UPT PAS sudah dilaksanakan, misalnya saya sebagai atasan bertanggung-jawab terhadap anak buah, karena anak buah melakukan suatu pungutan yang seharusnya tidak boleh dilakukan, sehingga saya juga kena imbasnya walaupun saya tidak melakukan pungutan. Dan sebagai pimpinanpun saya sudah memberikan suatu larangan-larangan, mulai dari adanya Banner (peringatan dilarang melakukan pungutan), kotak keluhan yang dari masyarakat (pengadua). Artinya memang masyarakat merasa dilakukan tidak baik kemudian ada keluhan, silakan dimasukkan ke kotak saran. Trus di dalam surat perintah harian sudah kita sebutkan bahwa dilarang melakukan pungutan terhadap pelayanan, didalam blok juga sudah ada peringatan dilarang melakukan pungutan. Kemudian surat perintah yang temporer untuk pelayanan besukan,

surat perintah kepada nama-nama tersebut ini dalam melaksanakan tugas di dalam pelayanan kunjungan dengan ketentuan sebagai berikut, salah satunya dengan garis tebal **DILARANG MEMUNGUT BIAYA**. Itu sudah berbagai upaya untuk membentengi, tapi saya masih kena karena anak buah yang melakukan. Dan sekarang bagaimana caranya kalau ini misalnya : ini dari portir depan, trus ke sini, sini. Apa saya harus ngawasi di tiga tempat dalam waktu yang sama sementara saya sendiri, kan enggak bisa. Katakan saya ngawasi dari depan, oke di sana mungkin enggak berani, begitu saya ngawasi di sini, di sana lolos, dan seterusnya.

Nah inilah kembali lagi bahwa itu adalah masalah individu yang tidak ada bukti bahwa itu melakukan itu, sementara masyarakat ngeluh tapi tidak ada pengaduan. Kalau dia mengadu, ini tetap akan dipidanakan, tetap akan ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- T : Tadi bapak bilang masyarakat bisa memberikan pengaduan, berkaitan dengan locus saya di LAPAS Kelas I Tangerang, di sana tidak disediakan kotak saran, yang kemudian saya tanyakan kepada pengunjung sebenarnya berfungsi tidak kotak saran itu untuk mereka. Mereka banyak yang kecewa pak, karena mereka bilang : kalau kita mau ngomong langsung ke petugas kan sering dicuekin, kami juga ingin didengarkan, tapi di mana ? kotak saran tidak tersedia. Maksud saya, kalau untuk penyediaan kotak saran itu apakah kebijakan dari Ditjen PAS yang mengharuskan setiap UPT menyediakan atau kebijakan dari pimpinan itu sendiri ?
- J : 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

- T : Mengenai ruang kunjungan yang tidak ada sekat-sekatnya, apakah tidak ada suatu kebijakan/atau katakanlah menjadi bahan evaluasi sendiri dari Ditjen PAS untuk di masa yang akan datang dalam PROTAP pembangunan UPT yang baru akan ada ruang kunjungan dalam bentuk sekat untuk anak-anak dengan tujuan meminimalkan hal-hal yang tidak diinginkan, bagaimana menurut Bapak ?
- J : 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.

T : Bagaimana menurut Bapak dengan keluhan dari pengunjung dengan kondisi toilet di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan yang kebanyakan menurut mereka kondisinya jorok, sering tidak ada air, dan kondisinya koq tidak diperbaiki ?

J : Menyinggung kondisi toilet yang ada di LAPAS-LAPAS mau tidak mau kembali ke masalah anggaran. Toilet yang ada sebenarnya lebih ditujukan untuk warga binaan pemasyarakatan yang ada, bukan untuk pengunjung yang datang. Masalah yang kemudian muncul karena pengunjung juga ingin menggunakan, jadilah problem di kemudian hari. Karena siapa yang akan membersihkan toilet tersebut, padahal jumlah pengunjung yang datang juga tidak sedikit. Diserahkan ke warga binaan pemasyarakatan untuk dikelola dengan benar juga terbentur dengan masalah dana. Dari mana dana tersebut didapat, karena tidak ada dana yang dianggarkan untuk toilet.

Sedangkan warga binaan pemasyarakatan juga tidak mau membersihkan toilet itu kalau tidak dibayar, nah masalah inilah yang makin pelik. Karena dianggap pelayanan, kemungkinan untuk menarik uang dari pengunjung yang menggunakan toilet akan dilematis, di satu sisi hal tersebut diperlukan untuk membayar warga binaan pemasyarakatan, sedangkan di sisi lain takutnya akan menimbulkan efek negatif dari pengunjung yang datang.

T : Baik Bapak, terima kasih atas waktu yang sudah Bapak berikan, selamat sore.

J : Selamat sore juga mbak.



**HASIL WAWANCARA DENGAN IBU AMINAH (NAMA SAMARAN)
PENGUNJUNG (ISTRI DARI WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN)
(Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Mei 2009)**

- T : Bagaimana menurut Ibu kondisi ruang kunjungan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten ini ?
- J : 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 akalnya. 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.

T : Oh begitu ya bu kondisinya, kalau menurut Ibu sendiri kondisi yang seperti apa yang ibu harapkan dari ruang kunjungan yang tentunya sering Ibu kunjungi selama masa pidana suami Ibu belum berakhir, dan mungkin ada saran dari Ibu ?

J : Maunya kan kayak di Bank-Bank itu ya bu kalau bisa (sambil tertawa), ya namanya juga kita kan udah datang jauh-jauh, pengennya mah tempat yang kita lihat juga baik, tapi saya tau lah mbak, mungkin pemerintah enggak mikir ya ama orang-orang kayak kita, jadi bisa ketemu ama suami juga udah senang. Cuman ya kalau boleh mah ada dibikin kayak kain penutup qitu mbak, maksudnya biar anak-anak tidak terus-terus ngeliat yang aneh-aneh, kan kasihan juga mbak, maunya ketemu bapaknya malah ngeliat hal-hal yang aneh kayak di sinetron (sambil ketawa lagi).

T : Baik Ibu, terima kasih atas waktu untuk wawancaranya.

J : Sama-sama mbak.

**HASIL WAWANCARA DENGAN BAPAK BUDI (NAMA SAMARAN)
PENGUNJUNG (TEMAN DARI WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN)**

(Wawancara dilakukan pada tanggal Mei 2009)

- T : Bagaimana menurut bapak kondisi petugas yang tidak berpakaian seragam rapi ?
- J : Bapak Budi (nama 22ating salah seorang pengunjung) : Ah itu mah biasa aja bu, bukan hal yang baru. Saya sudah sering ke sini untuk besuk teman yang kena kasus, yang saya lihat sih jarang tuh petugas ditegur. Padahal saya saja (pak putra seorang PNS juga) kalau di kantor pasti dimarahin bos kalau make baju seenaknya ato enggak rapi qitu. Kan kalau kita yang PNS ini, namanya seragam itu kan mau tidak mau nunjukkin dari mana kita, tapi yah suka-suka mereka aja bu, mungkin pimpinan di sini tidak begitu ketat ato yah mungkin orangnya aja yang suka seenaknya. Saya sendiri mah suka risih juga tuh kalau lihat petugas yang jaga di sini, banyak dari mereka cuek aja dengan seragamnya, malah ada tuh petugas dengan tertawa aja kalau diingetin ama temannya, paling banter dia bilang : belagu lu, kayak elo aja udah bener. Yah begitulah bu namanya orang sudah senang cuek ya diingetin ama orang lain juga kagak peeduli, suka-suka dia aja bu.
- T : Apakah bapak sudah merasa cukup puas dengan sikap petugas LAPAS pada saat bertugas ?
- J : Wah kalau yang itu sih saya suka kecewa bu. Namanya saya datang pengen cepet nengok 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 datang 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.

T : Bagaimana menurut bapak dengan sikap petugas yang ada, apakah menurut bapak sudah ramah atau bagaimana pak ?

J : 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.

T : Baik, kalau begitu, terima kasih atas waktunya bapak.

J : Ya bu.



LAMPIRAN 2 :

- **DESKRIPTIF SPSS VERSI 13 FOR WINDOWS AND EXCEL**
- **VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR**

LAMPIRAN :

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	37.0	37.0	37.0
	Perempuan	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 25 tahun	8	8.0	8.0	19.0
	26 - 35 tahun	19	19.0	19.0	74.0
	36 - 45 tahun	55	55.0	55.0	89.0
	46 - 55 tahun	15	15.0	15.0	97.0
	Diatas 56 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	32	32.0	32.0	32.0
	SMA	35	35.0	35.0	67.0
	Diploma	25	25.0	25.0	92.0
	S1	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	2	2.0	2.0	2.0
	Pegawai Swasta	25	25.0	25.0	27.0
	Wiraswasta	30	30.0	30.0	57.0
	Lainnya...	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

II. HASIL PENGOLAHAN KUESIONER RESPONDEN (HARAPAN RESPONDEN)

a). Dimensi

Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting Diperbaiki	79	79.0	79.0	79.0
Sangat Penting Diperbaiki	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
Penting Diperbaiki	81	81.0	81.0	82.0
Sangat Penting Diperbaiki	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa pa| pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung un pengunjung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting Diperbaiki	70	70.0	70.0	70.0
Sangat Penting Diperbaiki	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	2	2.0	2.0	2.0
Penting Diperbaiki	76	76.0	76.0	78.0
Sangat Penting Diperbaiki	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

b) Dimensi Reliability

Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
Penting Diperbaiki	73	73.0	73.0	74.0
Sangat Penting Diperbaiki	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	10	10.0	10.0	10.0
Penting Diperbaiki	72	72.0	72.0	82.0
Sangat Penting Diperbaiki	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	3	3.0	3.0	3.0
Penting Diperbaiki	79	79.0	79.0	82.0
Sangat Penting Diperbaiki	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
Penting Diperbaiki	85	85.0	85.0	86.0
Sangat Penting Diperbaiki	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	2	2.0	2.0	2.0
	Penting Diperbaiki	84	84.0	84.0	86.0
	Sangat Penting Diperbaiki	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
	Penting Diperbaiki	88	88.0	88.0	89.0
	Sangat Penting Diperbaiki	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	3	3.0	3.0	3.0
	Penting Diperbaiki	75	75.0	75.0	78.0
	Sangat Penting Diperbaiki	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	3	3.0	3.0	3.0
	Penting Diperbaiki	80	80.0	80.0	83.0
	Sangat Penting Diperbaiki	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting Diperbaiki	82	82.0	82.0	82.0
	Sangat Penting Diperbaiki	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	2	2.0	2.0	2.0
	Penting Diperbaiki	62	62.0	62.0	64.0
	Sangat Penting Diperbaiki	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting Diperbaiki	89	89.0	89.0	89.0
	Sangat Penting Diperbaiki	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
	Penting Diperbaiki	93	93.0	93.0	94.0
	Sangat Penting Diperbaiki	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting Diperbaiki	89	89.0	89.0	89.0
	Sangat Penting Diperbaiki	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting Diperbaiki	1	1.0	1.0	1.0
	Penting Diperbaiki	89	89.0	89.0	90.0
	Sangat Penting Diperbaiki	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting Diperbaiki	80	80.0	80.0	80.0
	Sangat Penting Diperbaiki	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting Diperbaiki	57	57.0	57.0	57.0
	Sangat Penting Diperbaiki	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Descriptives Harapan Responden

Descriptive Statistics

INDIKATOR-INDIKATOR DALAM KUALITAS PELAYANAN	Sum	Mean
Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	421	4.21
Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	417	4.17
LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	430	4.3

Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	420	4.2
Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat	425	4.25
Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	408	4.08
Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	415	4.15
Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	413	4.13
Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung	412	4.12
Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung	410	4.1
Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	419	4.19
Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	414	4.14
Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik	418	4.18
Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	434	4.34
Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS	411	4.11
Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat	405	4.05
Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung	411	4.11
Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung	409	4.09
Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	420	4.2
Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	443	4.43
OMS		4.18

III. HASIL PENGOLAHAN KUESIONER RESPONDEN (KENYATAAN YANG DITERIMA RESPONDEN)

a) Dimensi Tangible

Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Puas	47	47.0	47.0	49.0
	Cukup Puas	37	37.0	37.0	86.0
	Puas	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	42	42.0	42.0	42.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	73.0
	Puas	22	22.0	22.0	95.0
	Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berku untuk pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	42	42.0	42.0	42.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	73.0
	Puas	26	26.0	26.0	99.0
	Sangat Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mush sudah memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Puas	34	34.0	34.0	35.0
	Cukup Puas	36	36.0	36.0	71.0
	Puas	28	28.0	28.0	99.0
	Sangat Puas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	38	38.0	38.0	38.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	69.0
	Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	42	42.0	42.0	42.0
	Cukup Puas	42	42.0	42.0	84.0
	Puas	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	37	37.0	37.0	37.0
	Cukup Puas	44	44.0	44.0	81.0
	Puas	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	49	49.0	49.0	49.0
	Cukup Puas	28	28.0	28.0	77.0
	Puas	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Puas	40	40.0	40.0	41.0
	Cukup Puas	42	42.0	42.0	83.0
	Puas	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	44	44.0	44.0	44.0
	Cukup Puas	37	37.0	37.0	81.0
	Puas	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	37	37.0	37.0	37.0
	Cukup Puas	37	37.0	37.0	74.0
	Puas	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	48	48.0	48.0	48.0
	Cukup Puas	33	33.0	33.0	81.0
	Puas	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Puas	52	52.0	52.0	53.0
	Cukup Puas	28	28.0	28.0	81.0
	Puas	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Puas	49	49.0	49.0	51.0
	Cukup Puas	27	27.0	27.0	78.0
	Puas	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	29	29.0	29.0	29.0
	Cukup Puas	50	50.0	50.0	79.0
	Puas	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Puas	36	36.0	36.0	37.0
	Cukup Puas	53	53.0	53.0	90.0
	Puas	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Puas	40	40.0	40.0	42.0
	Cukup Puas	35	35.0	35.0	77.0
	Puas	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	37	37.0	37.0	37.0
	Cukup Puas	32	32.0	32.0	69.0
	Puas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	47	47.0	47.0	47.0
	Cukup Puas	30	30.0	30.0	77.0
	Puas	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	46	46.0	46.0	46.0
	Cukup Puas	31	31.0	31.0	77.0
	Puas	21	21.0	21.0	98.0
	Sangat Puas	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives Kenyataan Yang diterima Responden

Descriptive Statistics

INDIKATOR-INDIKATOR DALAM KUALITAS PELAYANAN	Sum	Mean
Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	263	2.63
Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	290	2.90
LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	286	2.86
Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	294	2.94
Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat	293	2.93
Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	274	2.74
Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	282	2.82
Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	274	2.74
Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung	275	2.75
Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung	275	2.75
Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	289	2.89
Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	271	2.71
Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik	265	2.65
Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	269	2.69
Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS	292	2.92
Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat	272	2.72
Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung	279	2.79
Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung	294	2.94
Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	276	2.76
Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	279	2.79
OMS		2.80

IV. Analisa Gap

Pernyataan	\bar{Y}	\bar{X}	Gap
Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	4.21	2.63	1.58
Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	4.17	2.90	1.27
LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	4.3	2.86	1.44
Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	4.2	2.94	1.26
Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat	4.25	2.93	1.32
Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	4.08	2.74	1.34
Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	4.15	2.82	1.33
Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	4.13	2.74	1.39
Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung	4.12	2.75	1.37
Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung	4.1	2.75	1.35
Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	4.19	2.89	1.3
Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	4.14	2.71	1.43
Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik	4.18	2.65	1.53
Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	4.34	2.69	1.65
Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS	4.11	2.92	1.19
Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat	4.05	2.72	1.33
Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung	4.11	2.79	1.32
Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung	4.09	2.94	1.15
Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	4.2	2.76	1.44
Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	4.43	2.79	1.64

V. Tingkat Kesesuaian

Pernyataan	Y	X	TK
Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	421	263	0.62%
Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	417	290	0.70%
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%
Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	420	294	0.70%
Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat	425	293	0.69%
Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	408	274	0.67%
Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	415	282	0.68%
Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	413	274	0.66%
Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung	412	275	0.67%
Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung	410	275	0.67%
Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	419	289	0.69%
Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	414	271	0.65%
Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik	418	265	0.63%
Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	434	269	0.62%
Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS	411	292	0.71%
Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat	405	272	0.67%
Petugas LAPAS memahami keinginan pengunjung	411	279	0.68%
Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas LAPAS mengenai syarat dan waktu berkunjung	409	294	0.72%
Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	420	276	0.66%
Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	443	279	0.63%