

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Lebih tingginya harapan dari pada kenyataannya umumnya terjadi pada setiap jenis pelayanan. Pelanggan dalam hal ini klien, mengharapkan sesuatu yang lebih dari yang telah klien terima. Namun dari data diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi klien terhadap pelayanan pemberian pembebasan bersyarat di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan dinilai baik.

Dari jawaban yang diberikan responden, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dalam melapor pada proses pembebasan bersyarat cukup baik, walaupun klien mengharapkan pelayanan yang lebih baik lagi. Data analisa menunjukkan perbedaan antara harapan dan kenyataan yang tidak signifikan yang berarti klien puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari kategori jawaban yang diberikan baik pada kategori jawaban persepsi layanan maupun kategori jawaban harapan layanan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Sebagian besar responden cenderung untuk memberikan jawaban cukup dan baik atau berarti cukup dan puas, begitu pula pada kategori jawaban harapan responden cenderung untuk menjawab cukup dan baik yang berarti harapannya cukup dan tinggi.

Dari kategori-kategori jawaban tersebut penulis dapat menarik kesimpulan bahwa jawaban responden kurang objektif dan cenderung memberikan jawaban yang mengambang atau ditengah-tengah, hal ini dapat dilihat dilihat dari sangat sedikit sekali responden yang menjawab tidak baik atau yang berarti tidak puas. Namun dari keseluruhan jawaban responden, memperlihatkan bahwa koefisien harapan layanan lebih tinggi dari persepsi layanan. Namun perbedaan tersebut tidak signifikan atau tidak berarti mempengaruhi kualitas layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pembebasan bersyarat berdasarkan persepsi klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan adalah baik.

B. SARAN

Tidak signifikannya perbedaan antara kualitas layanan ada harapan menunjukkan kepuasan klien pada layanan yang diberikan. Namun penulis ingin memberikan masukan sebagai berikut:

- a. Pemberian layanan hendaknya ditekankan pada faktor substansi dari masalah yang dihadapi, seringkali klien menghadapi kendala dalam bersosialisasi kembali ke masyarakat. Terutama pada kasus-kasus tertentu seperti narkoba, teman-teman klien biasanya mengajak kembali klien untuk memakai narkoba, masalah seperti ini harus mendapatkan perhatian bimbingan yang serius dari petugas Bapas dalam mengarahkan klien agar tidak terpengaruh lingkungannya. Dari masalah ini hendaknya pihak Bapas dalam melakukan bimbingan hendaknya meminta klien untuk menceritakan permasalahannya secara langsung sehingga hal-hal yang dapat menjerumuskan kembali klien kepada lingkungan kejahatan dapat dihindari;
- b. Adanya tanggapan dan keluhan dari klien hendaknya diperhatikan, hal ini dapat diwujudkan dengan menyediakan kotak saran yang mengakomodasi tanggapan klien pada layanan yang diberikan Bapas;
- c. Peningkatan pelayanan dengan kepastian waktu dan lamanya proses layanan. Hendaknya Bapas dapat memberikan jawaban yang pasti dan tidak bertele-tele pada lamanya proses yang dapat dilakukan pada layanan pembebasan bersyarat ini.