

## BAB V

### ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab III, penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan di Balai Pemasyarakatan Klas I Jakarta Selatan. Penjelasan tersebut dengan cara analisis deskriptif berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 69 klien pembebasan bersyarat yang melapor ke Bapas Jakarta Selatan. Lebih lanjut penelitian ini dilakukan untuk menjawab mengenai analisis kualitas pelayanan Bapas Jaksel. Penjelasan mengenai apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bapas Jaksel telah memberikan kepuasan kepada klien Bapas diperoleh melalui analisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 11,5

#### A. Deskripsi Data Responden

Seperti telah di ungkapkan sebelumnya bahwa responden pada penelitian ini adalah klien pembebasan bersyarat. Bahwa dimaksud klien disini adalah narapidana yang telah mendapatkan pembebasan bersyarat dan menjalani sepertiga masa pidananya di luar lembaga dan menjalani bimbingan di Balai Pemasyarakatan dengan kewajiban melapor setiap bulannya. Data diambil dari klien yang datang melapor pada kurun waktu selama bulan Mei 2009.

##### 1. Data Klien Pembebasan Bersyarat

Jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009 sebanyak 69 orang. (Buku Laporan Diri Seksi Bimbingan Klien Dewasa) Data klien diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada 69 responden, dan diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

###### a. Jenis Kelamin

Menurut jenis kelamin dapat disebutkan bahwa dari 69 responden ternyata sebagian besar yaitu sebanyak 62 orang (89,8 %) berjenis

kelamin laki-laki dan selebihnya sebanyak 7 orang (10,2 %) perempuan sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-Laki	62	89,8
Perempuan	7	10,2
Total	69	100

b. Usia

Dilihat dari keadaan usia responden sebagaimana terlihat pada tabel, jumlah terbanyak ada pada golongan usia 26 – 35 tahun yakni sebanyak 34 orang (49,3 %), usia 16 – 25 tahun sebanyak 15 orang (21,7%), usia 36-45 tahun sebanyak 12 orang (17,4%), usia 46 – 55 tahun sebanyak 6 orang (8,7%), dan usia <56 tahun sebanyak 2 orang (2,9%).

Tabel 5.2  
Keadaan Usia Responden

Golongan Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
16 – 25	15	49,3
26 – 35	34	21,7
36 – 45	15	17,4
46 – 55	12	8,7
< 56	2	2,9
Total	69	100

c. Tingkat Pendidikan

Dilihat dari tingkat pendidikan responden sebagaimana terlihat pada tabel 5.3 sebagian besar responden berpendidikan SMU berjumlah 50 orang (72,3%), 3 orang (4,4%) berpendidikan SD, tingkat SMP sebanyak 9 orang (13,1%), berpendidikan Sarjana sebanyak 5 orang (7,3%), dan berpendidikan Pascasarjana sebanyak 2 orang (2,9%).

Tabel 5.3  
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
SD	3	4,4
SMP	9	13,1
SMU	50	72,3
SARJANA	5	7,3
PASCASARJANA	2	2,9

**B. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan, dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Guna mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan lima aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas layanan. Setiap pertanyaan menawarkan lima jawaban dan diberikan kategori seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.4  
Matrik Jawaban Pelayanan Aktual

Pilihan Jawaban	Kode Jawaban	Kategori Jawaban
Sangat Tidak Baik	1	TIDAK PUAS
Tidak Baik	2	
Cukup	3	CUKUP
Baik	4	PUAS
Sangat Baik	5	

Tabel 5.5  
Matrik Jawaban Harapan Pelayanan

Pilihan Jawaban	Kode Jawaban	Kategori Jawaban
Sangat Tidak Baik	1	RENDAH
Tidak Baik	2	
Cukup	3	CUKUP
Baik	4	TINGGI
Sangat Baik	5	

Selanjutnya, hasil pengolahan data yang diperoleh dengan melakukan pengukuran terhadap indikator-indikator kelima dimensi diuraikan sebagai berikut; (kode 'kin' berarti kinerja atau persepsi klien terhadap layanan yang diterima, sedangkan kode 'Hrpan' berarti harapan yaitu harapan klien terhadap layanan yang diterima).

**a. Dimensi Wujud (*Tangible*)**

Tingkat persepsi dan harapan kualitas layanan dari setiap pertanyaan dalam aspek penampilan fisik bangunan dan pegawai dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5.6

**Kin\_01**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.2	7.2	7.2
	3.00	23	33.3	33.3	40.6
	4.00	29	42.0	42.0	82.6
	5.00	12	17.4	17.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.7

**Hrpan\_01**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	21.7	21.7	21.7
	4.00	43	62.3	62.3	84.1
	5.00	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_01 tersebut di atas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kondisi bangunan kantor Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan tidak baik, 23 responden atau 33,3% menyatakan cukup, 29 responden atau 42% menyatakan baik, dan 12 responden atau 17,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_01 atas pertanyaan pertama diperoleh data bahwa 15 responden atau 21,7% menyatakan cukup, 43 responden atau 62,3% menyatakan baik, dan 11 responden atau 15,9% menyatakan sangat baik.

Dari distribusi jawaban responden di atas, memperlihatkan persepsi yang baik terhadap bangunan Bapas Jakarta Selatan. Namun nampak pula bahwa klien mengharapkan kondisi yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan oleh 43 dari 69 responden mengharapkan kondisi bangunan yang lebih baik dibandingkan dengan 29 responden yang menilai baik. Dari persepsi tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi klien terhadap pelayanan pembebasan bersyarat dari segi tersedianya

kondisi bangunan tempat layanan adalah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel kategori jawaban berikut:

Tabel 5.8  
Kategori Jawaban Kin\_01

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	5	7.2%
CUKUP	23	33.3%
PUAS	41	59.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban di atas menggambarkan bahwa ada 5 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kondisi bangunan Bapas, dan ada 23 responden atau 33,3% yang menyatakan cukup, serta 41 responden atau 59,5% yang menyatakan puas terhadap kondisi bangunan Bapas. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa klien puas terhadap kondisi bangunan Bapas Jakarta Selatan yaitu sebanyak 59,5%. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan tempat layanan cukup representative sebagai tempat layanan publik.

Tabel 5.9  
Kategori Jawaban Hrpan\_01

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa tidak terdapat seorang responden pun yang memberikan harapan rendah, dan 15 responden memberikan harapan cukup, serta 54 responden atau 78,3% yang memberikan harapan tinggi

Berdasarkan tabel di atas klien memberikan harapan yang tinggi (78.3%) terhadap kondisi bangunan Bapas Jaksel. Harapan tersebut bahkan dapat dikatakan sangat tinggi untuk harapan perbaikan terhadap kondisi bangunan. Data juga menunjukkan harapan yang lebih tinggi dari pada klien yang menyatakan puas. Selanjutnya adalah jawaban atas pertanyaan kedua mengenai kerapihan penampilan petugas.

Tabel 5.10

## Kin\_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	15	21.7	21.7	37.7
	4.00	27	39.1	39.1	76.8
	5.00	16	23.2	23.2	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.11

## Hrpan\_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	17	24.6	24.6	27.5
	4.00	39	56.5	56.5	84.1
	5.00	11	15.9	15.9	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_02 tersebut di atas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kerapihan penampilan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 15 responden atau 21,7% menyatakan cukup, 27 responden atau 39,1% menyatakan baik, dan 16 responden atau 23,2% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_02 atas pertanyaan kedua diperoleh data bahwa 2 responden atau 2,9% menyatakan

tidak baik, 17 responden atau 24,6% menyatakan cukup, dan 39 responden atau 56,5% menyatakan baik, dan 11 responden atau 15,9% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan jawaban atas 69 responden di atas, nampak bahwa penampilan petugas menjadi perhatian lebih bagi klien yang melapor. Sebanyak 11 responden menyatakan tidak baik atas penampilan petugas, dan 39 responden mengharapkan penampilan yang baik dibanding 27 yang memberi persepsi baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.12  
Kategori Jawaban Kin\_02

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	15	21.7%
PUAS	43	62.4%
Jumlah	69	100%

Dari pengkategorian jawaban di atas jelas bahwa klien merasa puas pada penampilan kerapian pakaian petugas. Namun tidak sedikit pula yang menyatakan tidak puas, dan 15 klien memberikan jawaban cukup saja. Hal yang menjadi perhatian adalah adanya 11 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kerapian petugas, berarti penilaian yang kurang baik bagi pelayanan Bapas, hal yang mungkin sepele dan kurang mendapat perhatian petugas tetapi menjadi catatan tersendiri bagi klien.



Tabel 5.13  
Kategori Jawaban Hrpan\_02

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	17	24.6%
TINGGI	50	72.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 responden yang memberikan harapan rendah, dan 17 responden memberikan harapan cukup, serta sebagian besar atau 72,5% atau 50 responden memberikan harapan yang tinggi pada kerapihan pakaian petugas. Kategori jawaban di atas kembali memperlihatkan harapan yang lebih tinggi dari pada kepuasan klien. Sebuah angka yang signifikan yaitu 50 responden menyatakan harapannya bagi kerapihan petugas. Dari pengamatan penulis jawaban ini dipengaruhi oleh masih adanya petugas yang masih belum lengkap menggunakan atribut, selain kerapihan yang masih kurang. Berikut adalah jawaban atas pertanyaan ketiga mengenai kinerja pelayanan.

Tabel 5.14

**Kin\_03**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	26.1	26.1	26.1
	4.00	49	71.0	71.0	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.15

**Hrpan\_03**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	13	18.8	18.8	20.3
	4.00	53	76.8	76.8	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_03 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kebersihan ruang bimbingan diperoleh data bahwa sebanyak, 18 responden atau 26,1% menyatakan cukup, 49 responden atau 71% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_03 atas pertanyaan ketiga diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 53 responden atau 76,8% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik.

Kebersihan ruang bimbingan, menjadi perhatian utama klien dalam memberikan persepsi terhadap kualitas layanan. Dan umumnya klien merasa puas atau menilai baik akan kebersihan ruangan bimbingan, terbukti dari 69 klien 49 orang menilai baik atau 71%. Sebuah penilaian yang sangat baik sebagai salah satu faktor yang menentukan kualitas layanan. Walaupun 53 klien mengharapkan kebersihan ruang yang lebih baik. Lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.16  
Kategori Jawaban Kin\_03

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	18	26.1%
PUAS	51	73.9%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan 18 responden yang menyatakan cukup, serta 51 responden atau 73,9% yang menyatakan puas. Ada yang menarik dari kategori jawaban ini, yaitu tidak seorang pun klien yang menyatakan tidak puas terhadap kebersihan ruang bimbingan. Dan tentunya klien merasa puas terhadap kebersihan ruang bimbingan. Sebuah nilai positif bagi salah satu indikator kualitas layanan.

Tabel 5.17  
Kategori Jawaban Hrpan\_03

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1,4%
CUKUP	13	18,8%
TINGGI	55	79,8%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa hanya 1 responden yang memberikan harapan rendah, dan 13 responden memberikan harapan cukup, serta 55 responden memberikan harapan tinggi terhadap kebersihan ruang bimbingan Bapas. Tingkat harapan pun menunjukkan hal yang serupa, yaitu 55 responden harapannya terhadap kebersihan ruang bimbingan. Tingginya harapan terhadap kebersihan ruang bimbingan menjadi indikator penting bagi klien, sebab dengan

ruang yang bersih klein akan merasa nyaman. Selanjutnya jawaban pertanyaan keempat mengenai kejelasan informasi yang diberikan petugas.

Tabel 5.18

**Kin\_04**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.2	7.2	7.2
	3.00	41	59.4	59.4	66.7
	4.00	19	27.5	27.5	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.19

**Hrpan\_04**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	49.3	49.3	49.3
	4.00	28	40.6	40.6	89.9
	5.00	7	10.1	10.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_04 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kejelasan informasi petugas diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan tidak baik, 41 responden atau 59,4% menyatakan cukup, 19 responden atau 27,5% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_04 atas pertanyaan keempat diperoleh data bahwa 34 responden atau 49,3% menyatakan cukup, 28 responden atau 40,6% menyatakan baik, dan 7 responden atau 10,1% menyatakan sangat baik.

Kinerja pelayanan nampaknya perlu diperhatikan pihak Bapas. Karena 41 klien hanya menilai “cukup” untuk kinerja pelayanan. Dan hanya 19 yang

menyatakan baik. Sebuah kredit point negatif bagi pelayanan pembebasan bersyarat di Bapas. Berikut adalah kategori jawabannya.

Tabel 5.20  
Kategori Jawaban Kin\_04

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	5	7.2%
CUKUP	41	59.4%
PUAS	23	33.4%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas terdapat 5 orang atau 7,2% yang menyatakan tidak puas, dan 41 orang menyatakan cukup pada kejelasan informasi, sebuah indikasi yang kurang baik, dan 23 responden atau 33,4% menyatakan puas. Sangat menarik di sini karena ternyata klien cenderung hanya merasa cukup terhadap kejelasan informasi petugas Bapas Jaksel. Cukup jauh perbedaannya dari yang menyatakan puas. Sebuah kondisi yang kurang baik bagi Bapas, karena ternyata informasi yang ada atau disampaikan mengenai pelayanan PB kurang jelas, hal ini jelas merugikan klien.

Tabel 5.21  
Kategori Jawaban Hrpan\_04

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	34	49.3%
TINGGI	35	50.7%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan rendah dalam menilai kejelasan informasi, dan 34 orang atau

49.3% menyatakan cukup, serta 35 orang atau 50,7% memberikan harapan yang tinggi. Berimbang, klien memberikan harapan terhadap kejelasan informasi antara yang cukup dan yang tinggi harapannya. Dari imbangnya antara kenyataan dan harapan tersebut dapat dikatakan bahwa klien kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Rasa pesimis pun nampak dari jawaban tersebut, klien tidak banyak menaruh harapan pada peningkatan layanan kejelasan informasi dari petugas.

## 2. Dimensi Reliability/Keandalan

Selanjutnya adalah penilaian persepsi pada aspek atau dimensi kedua pengukuran kualitas layanan yaitu keandalan, yaitu perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pemenuhan janji layanan instansi secara terpercaya dan akurat. Berikut adalah distribusi jawabannya.

Tabel 5.22

Kin\_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	7.2	7.2	7.2
	4.00	42	60.9	60.9	68.1
	5.00	22	31.9	31.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.23

Hrpan\_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	13	18.8	18.8	21.7
	4.00	34	49.3	49.3	71.0
	5.00	20	29.0	29.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_05 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas menjelaskan

proses PB diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan cukup, 42 responden atau 60,9% menyatakan baik, 22 responden atau 31,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_05 atas pertanyaan kelima diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 34 responden atau 49,3% menyatakan baik, dan 20 responden atau 29% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel penilaian persepsi di atas mayoritas responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas menjelaskan proses PB, sedangkan berdasarkan tabel penilaian harapan juga cenderung menyatakan baik.

Tabel 5.24  
Kategori Jawaban Kin\_05

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	5	7.2%
PUAS	64	92.8%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menunjukkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan 5 orang atau 7,2% menyatakan cukup, dan 64 orang atau 92,8% menyatakan puas. Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas atas penjelasan petugas akan proses pembebasan bersyarat. Hal ini mengidentifikasi bahwa petugas menguasai materi PB dan menguasai peraturan perundang-undangan tentang PB. Hal ini penting mengingat bila terjadi kekeliruan maka akan sangat merugikan klien.

Tabel 5.25  
Kategori Jawaban Hrpan\_05

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	13	18.8%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menggambarkan hanya 2 responden atau 2.9% yang menilai rendah pada harapan perbaikan kemampuan petugas, dan 13 orang menyatakan cukup atau 18,8%, dan 54 responden atau 78,3% memberikan harapan yang tinggi pada kemampuan petugas menjelaskan proses pembebasan bersyarat. Tabel di atas memberikan gambaran bahwa klien juga menaruh harapan yang tinggi, namun harapan tersebut masih di bawah klien yang merasa puas. Dengan demikian klien mutlak puas terhadap kemampuan petugas dalam menjelaskan proses PB. Hal ini juga menunjukkan bahwa petugas memahami bidang tugasnya. Selanjutnya adalah jawaban atas pertanyaan keenam tentang kesungguhan petugas memberikan layanan.

Tabel 5.26

Kin\_06

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	4.3	4.3	4.3
3.00	9	13.0	13.0	17.4
4.00	51	73.9	73.9	91.3
5.00	6	8.7	8.7	100.0
Total	69	100.0	100.0	



Tabel 5.27

## Hrpan\_06

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.9	2.9	2.9
3.00	13	18.8	18.8	21.7
4.00	49	71.0	71.0	92.8
5.00	5	7.2	7.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_06 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kesungguhan petugas memberikan layanan diperoleh data bahwa sebanyak 3 responden atau 4,3% menyatakan tidak baik, 9 responden atau 13% menyatakan cukup, 51 responden atau 73,9% menyatakan baik, dan 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_06 atas pertanyaan keenam diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 49 responden atau 71% menyatakan baik, dan 5 responden atau 7,2% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel persepsi kinerja di atas menunjukkan jumlah yang signifikan pada responden yang menyatakan baik terhadap kesungguhan petugas memberikan layanan begitu pula dengan harapan. Responden yang memberikan penilaian baik menjadi dominan dalam penilaiannya pada kesungguhan petugas memberikan layanan, dan 13 orang hanya menjawab cukup, dan ada 5 responden memberikan jawaban baik sekali.

Tabel 5.28

## Kategori Jawaban Kin\_06

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	3	4.3%
CUKUP	9	13%
PUAS	57	82.7%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas memperlihatkan 3 responden atau hanya 4,3% yang menyatakan tidak puas terhadap kesungguhan petugas, dan 9 responden atau 13% yang menyatakan cukup, serta 57 orang atau 82,7 % menyatakan puas. Terlihat bahwa klien dominan menyatakan puas terhadap layanan Bapas dalam kategori ini. Tabel di atas menunjukkan kepuasan klien terhadap kesungguhan petugas memberikan layanan. Nampaknya petugas menyadari dan bertanggungjawab pada tugasnya. Kesungguhan ini perlu sebagai perhatian petugas pada tugasnya. Karena bila yang terjadi sebaliknya maka layanan PB bagi klien akan terbengkalai.

Tabel 5.29  
Kategori Jawaban Hrpan\_06

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	13	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Kategori jawaban di atas menyatakan bahwa hanya 2 responden atau 2,9% memberikan harapan yang rendah pada kesungguhan petugas, dan 13 responden memberikan harapan yang cukup, serta 54 responden atau 78,3% memberikan harapan yang tinggi. Berdasarkan tabel di atas ternyata tingginya harapan di bawah kepuasan klien, berarti klien benar-benar merasa puas. Hal ini menunjukkan kinerja yang positif bagi kesungguhan petugas. Klien pun memberikan respon positif pada kesungguhan petugas ini. Berarti klien benar-benar merasa terlayani oleh petugas. Lebih lanjut jawaban atas pertanyaan ketujuh mengenai tanggung jawab petugas.

Tabel 5.30

**Kin\_07**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	12	17.4	17.4	23.2
	4.00	53	76.8	76.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.31

**Hrpan\_07**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.7	8.7	8.7
	3.00	27	39.1	39.1	47.8
	4.00	33	47.8	47.8	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_07 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan tentang tanggung jawab petugas diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan tidak baik, 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, 33 responden atau 47,8% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_07 atas pertanyaan ketujuh diperoleh data bahwa 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, 33 responden atau 47,8% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.32  
Kategori Jawaban Kin\_07

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	4	5.8%
CUKUP	12	17.4%
PUAS	53	76.8%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menggambarkan hanya 4 orang atau 5,8% yang menyatakan tidak puas pada tanggung jawab petugas, dan 12 orang atau 17,4% menyatakan cukup pada kesungguhan petugas, serta 53 responden atau 76,8% yang memberikan puas pada layanan tanggung jawab petugas ini. Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas atas tanggung jawab petugas. Sedangkan pada tabel di bawah menunjukkan persentase harapan yang di bawah kenyataan. Hal ini berarti klien sudah cukup puas dengan tanggung jawab petugas. Kategori pertanyaan ini hamper sama dengan pertanyaan sebelumnya. Namun dari data ini dapat dilihat bahwa petugas bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, walaupun ada jumlah klien yang tidak sedikit hanya merasa cukup dari sikap petugas ini.

Tabel 5.33  
Kategori Jawaban Hrpan\_07

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	6	8.7%
CUKUP	27	39.1%
TINGGI	36	52.2%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menunjukkan ada 6 orang responden atau 8,7% yang memberikan harapan yang rendah terhadap perbaikan tanggung jawab petugas,

dan 27 orang atau 39,1% yang memberikan harapan cukup, serta 36 responden atau 52,2% yang memberikan harapan yang tinggi terhadap perbaikan tanggung jawab petugas. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden dominan untuk menyatakan harapannya yang tinggi terhadap perbaikan tanggung jawab petugas, walaupun cukup banyak juga yang merasa cukup. Hal ini memberikan gambaran yang kurang baik dan masih memerlukan perbaikan bagi kualitas layanan yang diberikan. Selanjutnya, tabel di bawah ini menampilkan jawaban atas pertanyaan kedelapan tentang sikap petugas.

Tabel 5.34

Kin\_08

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	10.1	10.1	10.1
3.00	31	44.9	44.9	55.1
4.00	27	39.1	39.1	94.2
5.00	4	5.8	5.8	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.35

Hrpan\_08

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	5.8	5.8	5.8
3.00	40	58.0	58.0	63.8
4.00	25	36.2	36.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_08 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai sikap petugas diperoleh data bahwa sebanyak 7 responden atau 10,1% menyatakan tidak baik, 31 responden atau 44,9% menyatakan cukup, 27 responden atau 39,1% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.. Sedangkan kesesuaian dengan

harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_08 atas pertanyaan kedelapan diperoleh data bahwa 4 responden atau 5,8% menyatakan tidak baik, 40 responden atau 58% menyatakan cukup, dan 25 responden atau 36,2% menyatakan sangat baik.

Jawaban yang diperoleh untuk kinerja pelayanan dalam kategori sikap petugas menyatakan 31 responden menyatakan cukup. Jawaban ini menjadi modus, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk sikap petugas kurang memuaskan klien. Hal ini disebabkan oleh petugas yang merasa pada posisi yang ordinate terhadap klien. Sehingga petugas merasa dapat mengatur atau berwenang pada sikap yang diberikan menyangkut pelayanan pembebasan bersyarat ini.

Tabel 5.36  
Kategori Jawaban Kin\_08

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	7	10.1%
CUKUP	31	44.9%
PUAS	31	44.9%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.37  
Kategori Jawaban Hrpan\_08

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel 5.36 menggambarkan bahwa terdapat 7 responden atau 10,1% yang menyatakan tidak puas terhadap sikap petugas, dan 31 responden yang menyatakan cukup dan baik terhadap sikap petugas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan tidak ada responden yang memberikan harapan rendah terhadap sikap petugas ini, dan 15 responden atau 21,7% memberikan harapan yang cukup, serta 54 responden atau 78,3% yang memberikan harapan tinggi pada perbaikan sikap petugas. Pada tabel 5.33 menunjukkan bahwa responden berimbang dalam memberikan jawaban antara cukup dan puas. Sedangkan pada tabel 5.34 responden cenderung untuk mengharapkan pelayanan yang lebih baik dari segi sikap petugas. Dari kategori jawaban responden di atas, keberimbangan menunjukkan pelayanan yang kurang baik, karenanya sikap petugas harus diperbaiki.

Tabel 5.38

## Kin\_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	42	60.9	60.9	76.8
	4.00	14	20.3	20.3	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.39

## Hrpan\_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	47	68.1	68.1	73.9
	4.00	15	21.7	21.7	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_09 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemudahan mendapat informasi diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 42 responden atau 60,9% menyatakan cukup, 14 responden atau 20,3% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_09 atas pertanyaan kesembilan diperoleh data bahwa 47 responden atau 68,1% menyatakan cukup, 15 responden atau 21,7% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Jawaban yang diperoleh pada pertanyaan kemudahan informasi mengenai pembebasan bersyarat menunjukkan bahwa ada 11 responden yang menyatakan tidak baik, hal ini jelas harus menjadi perhatian karena nampaknya informasi sulit diperoleh. Walaupun responden dominan memberikan penilaian cukup tetapi hal ini masih memberikan gambaran bahwa layanan mengenai kejelasan informasi masih menjadi hal yang perlu diperhatikan dan harus diperbaiki.

Tabel 5.40  
Kategori Jawaban Kin\_09

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	42	60.9%
PUAS	16	23.1%
Jumlah	69	100%



Tabel 5.41  
Kategori Jawaban Hrpan\_09

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	4	5.8%
CUKUP	47	68.1%
TINGGI	18	26%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban persepsi layanan pada tabel 5,40 di atas dapat dilihat bahwa ada 11 responden yang menyatakan tidak puas, dan dominan menyatakan cukup yaitu sebanyak 42 orang atau 60,9%, serta 16 responden menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan 4 responden memberikan harapan yang rendah, dan sebagian besar responden yaitu 47 orang atau 68,1% hanya memberikan harapan cukup, serta 18 responden atau 26% memberikan harapan yang tinggi. Tabel 5.37 menunjukkan data yang harus menjadi perhatian Bapas, karena ternyata 42 responden menyatakan cukup atas kemudahan informasi. Dan pada tabel 5.38 responden pun ternyata cenderung tidak menaruh harapan yang tinggi terhadap masalah kemudahan informasi tersebut. Nampaknya klien merasa kecewa pada masalah ini.

### 3. Dimensi Responsiveness/Keresponsifan

Tabel 5.42

Kin\_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	5.8	5.8	5.8
3.00	47	68.1	68.1	73.9
4.00	17	24.6	24.6	98.6
5.00	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.43

**Hrpan\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	11.6	11.6	11.6
3.00	27	39.1	39.1	50.7
4.00	34	49.3	49.3	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_10 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani diperoleh data bahwa sebanyak 4 responden atau 5,8% menyatakan tidak baik, 47 responden atau 68,1% menyatakan cukup, 17 responden atau 24,6% menyatakan baik, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_10 atas pertanyaan kesepuluh diperoleh data bahwa 8 responden atau 11,6% menyatakan tidak baik, 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, dan 34 responden atau 49,3% menyatakan baik.

Tabel 5.44  
Kategori Jawaban Kin\_10

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	4	5.8%
CUKUP	47	68.1%
PUAS	18	26%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.45  
Kategori Jawaban Hrpan\_10

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	8	11.6%
CUKUP	27	39.1%
TINGGI	34	49.3%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban persepsi layanan pada tabel 5.44 di atas memperlihatkan bahwa terdapat 4 responden yang menyatakan tidak puas pada kemampuan petugas untuk tanggap melayani, dan 47 responden atau 68,1% yang menyatakan cukup, serta 18 responden atau 26,1% menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan memberikan gambaran bahwa 8 responden menyatakan rendah terhadap harapannya, dan 27 responden memberikan harapan yang cukup, serta 34 responden memberikan harapan yang tinggi pada perbaikan kemampuan petugas untuk tanggap melayani.

Pada tabel di atas pun menunjukkan kecenderungan bahwa responden hanya merasa cukup pada kemampuan petugas untuk tanggap melayani. Dan harapannya pun demikian. Data kategori jawaban responden tersebut menggambarkan pelayanan yang kurang baik mengingat sebagian besar (47) responden hanya merasa cukup terhadap kemampuan petugas untuk tanggap melayani.

Tabel 5.46

Kin\_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.9	2.9	2.9
3.00	31	44.9	44.9	47.8
4.00	36	52.2	52.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.47

Hrpan\_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	5.8	5.8	5.8
3.00	33	47.8	47.8	53.6
4.00	30	43.5	43.5	97.1
5.00	2	2.9	2.9	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_11 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas member informasi yang jelas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan tidak baik, 31 responden atau 44,9% menyatakan cukup, 36 responden atau 52,2% menyatakan baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_11 atas pertanyaan kesebelas diperoleh data bahwa 33 responden atau 47,8% menyatakan cukup, 30 responden atau 43,5% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.48

Kategori Jawaban Kin\_11

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	2	2.9%
CUKUP	31	44.9%
PUAS	36	52.2%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.49  
Kategori Jawaban Hrpan\_11

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban di atas pada tabel 5.48 memberikan gambaran bahwa ada 2 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, dan 31 responden menyatakan cukup, serta 36 responden atau 52,2% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan tidak seorang pun yang memberikan nharapan yang rendah, dan 15 responden memberikan harrapan cukup, serta 54 responden memberikan harapan yang tinggi.

Kategori jawaban pada tabel di atas menunjukkan kecenderungan yang tidak jauh berbeda antara kepuasan dan hanya cukup atas kemampuan petugas memberi informasi yang jelas. Sedangkan pada kategori harapan menunjukkan harapan yang tinggi untuk memperbaiki masalah tersebut.

Tabel 5.50

**Kin\_12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	10	14.5	14.5	14.5
4.00	44	63.8	63.8	78.3
5.00	15	21.7	21.7	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.51

Hrpan\_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	17.4	17.4	17.4
4.00	38	55.1	55.1	72.5
5.00	19	27.5	27.5	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_12 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai keramahan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 10 responden atau 14,5% menyatakan cukup, 44 responden atau 63,8% menyatakan baik, 15 responden atau 21,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_12 atas pertanyaan kedua belas diperoleh data bahwa 12 responden atau 17,4% menyatakan cukup, 38 responden atau 55,1% menyatakan baik, dan 19 responden atau 27,5% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.52

Kategori Jawaban Kin\_12

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	10	63.8%
PUAS	59	21.7%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.53  
Kategori Jawaban Hrpan\_12

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	12	17.4%
TINGGI	57	82.6%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban atas pertanyaan persepsi layanan menggambarkan bahwa tidak seorang responden pun yang menyatakan tidak puas pada keramahan petugas, dan 10 responden menyatakan cukup, serta 59 responden atau 21,7% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan memberikan gambaran bahwa tidak ada responden yang memberikan harapan yang rendah, dan ada 12 responden yang memberikan harapan cukup, dan mayoritas responden yaitu 57 orang atau 82,6% memberikan harapan yang tinggi pada keramahan petugas. Berdasarkan kedua tabel di atas memperlihatkan kepuasan dan harapan yang tinggi pada masalah keramahan petugas dalam melayani klien. Responden merasa puas, tetapi tidak sedikit pula yang menilai cukup. Namun dari perbandingan antara persepsi layanan dan harapan menunjukkan penilaian yang puas.

#### 4. Dimensi Assurance/Keyakinan

Tabel 5.54

Kin\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	25	36.2	36.2	39.1
	4.00	38	55.1	55.1	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.55

Hrpan\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	30	43.5	43.5	44.9
	4.00	29	42.0	42.0	87.0
	5.00	9	13.0	13.0	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_13 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kejujuran petugas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan tidak baik, 25 responden atau 36,2% menyatakan cukup, 38 responden atau 55,1% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_13 atas pertanyaan ketiga belas diperoleh data bahwa 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 29 responden atau 42% menyatakan baik, dan 9 responden atau 13% menyatakan sangat baik.



Tabel 5.56  
Kategori Jawaban Kin\_13

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	2	2,9%
CUKUP	25	36,2%
PUAS	42	60,9%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.57  
Kategori Jawaban Hrpan\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1,4%
CUKUP	30	43,5%
TINGGI	38	55%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban persepsi layanan pada kejujuran petugas menunjukkan adanya 2 responden yang menyatakan tidak puas, dan 25 responden atau 36,2% yang menyatakan cukup, dan 42 responden atau 60,9% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan terdapat 1 orang responden yang memberikan harapan rendah, dan 30 responden memberikan harapan cukup, serta 55% atau 38 responden memberikan harapan tinggi. Kedua tabel di atas memperlihatkan perbedaan yang tidak signifikan pada rasa puas dan cukup akan kejujuran petugas dalam melayani, begitu pun dengan harapan yang diberikan. Data di atas memperlihatkan keraguan responden pada kejujuran petugas mengingat tidak terlalu jauh perbedaan antara yang menjawab cukup dan puas atau tinggi.

Tabel 5.58

Kin\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	30	43.5	43.5	59.4
	4.00	28	40.6	40.6	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.59

Hrpan\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	40	58.0	58.0	63.8
	4.00	21	30.4	30.4	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_14 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kecermatan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 28 responden atau 40,6% menyatakan baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_14 atas pertanyaan keempat belas diperoleh data bahwa 40 responden atau 58% menyatakan cukup, 21 responden atau 30,4% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.60  
Kategori Jawaban Kin\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	20	43.5%
PUAS	28	40.6%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.61  
Kategori Jawaban Hrpan\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	4	5.8%
CUKUP	40	58%
TINGGI	25	36.2%
Jumlah	69	100%

Pada tabel 5.60 di atas menggambarkan bahwa 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak puas, dan 20 responden menyatakan cukup, serta 28 responden menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan 4 responden memberikan harapan yang rendah, dan 40 responden atau 58% memberikan harapan cukup, serta 25 responden memberikan harapan tinggi pada kecermatan petugas. Pada Kategori jawaban atas kecermatan petugas sebagaimana ditunjukkan pada kedua tabel di atas memperlihatkan rasa cukup saja atas masalah tersebut, begitu pula dengan harapannya. Nampaknya petugas kurang cermat dalam melakukan administratif pelaporan klien. Harapan klien pun hanya cukup, dikarenakan masalah tersebut masalah dinas petugas namun bila salah dapat juga merugikan klien.

Tabel 5.62

**Kin\_15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.9	2.9	2.9
	4.00	44	63.8	63.8	66.7
	5.00	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.63

**Hrpan\_15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.9	2.9	2.9
	4.00	59	85.5	85.5	88.4
	5.00	8	11.6	11.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_15 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai manfaat keberadaan Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan cukup, 44 responden atau 63,8% menyatakan baik, dan 23 responden atau 33,3% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_15 atas pertanyaan kelima belas diperoleh data bahwa 2 responden atau 2,9% menyatakan cukup, 59 responden atau 85,5% menyatakan baik, dan 8 responden atau 11,6% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.64  
Kategori Jawaban Kin\_15

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	2	2.9%
PUAS	67	97.1%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.65  
Kategori Jawaban Hrpan\_15

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	59	85.5%
TINGGI	8	11.6%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban persepsi layanan manfaat keberadaan Bapas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak p-uas, dan hanya 2 responden yang menyatakan cukup, serta sebagian besar atau 67 responden atau 97,1% yang menyatakan puas. Berdasarkan tabel 5.61 responden menyatakan puas terhadap manfaat keberadaan Bapas bagi mereka. Sedangkan harapan yang diberikan hanya bernilai cukup. Data ini jelas menunjukkan bahwa keberadaan Bapas sebagai tempat bimbingan klien dalam masa pembebasan bersyarat sangat berarti bagi klien. Dikarenakan klien masih dalam upaya mengintegrasikan kembali ke masyarakat. Bimbingan dan dorongan semangat diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut.

## 5. Dimensi Empathy/Empati

Tabel 5.66

**Kin\_16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	30.4	30.4	30.4
	4.00	43	62.3	62.3	92.8
	5.00	5	7.2	7.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.67

**Hrpan\_16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	30	43.5	43.5	43.5
	4.00	35	50.7	50.7	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_16 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai perhatian petugas diperoleh data bahwa sebanyak 21 responden atau 30,4% menyatakan cukup, 43 responden atau 62,3% menyatakan baik, dan 5 responden atau 7,2% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_16 atas pertanyaan keenam belas diperoleh data bahwa 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 35 responden atau 50,7% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.68  
Kategori Jawaban Kin\_16

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	21	30.4%
PUAS	48	69.6%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.69  
Kategori Jawaban Hrpan\_16

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	30	43.5%
TINGGI	39	56.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban tentang persepsi layanan perhatian petugas menunjukkan bahwa tidak ada seorang responden pun yang menyatakan tidak puas, dan ada 21 responden yang menyatakan cukup, serta 48 responden atau 69,6% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan bahwa tidak ada juga yang memberikan harapan rendah, dan ada 30 responden yang memberikan harapan cukup atau 43,5%, dan 39 responden atau 56,5% yang memberikan harapan tinggi pada perhatian petugas. Kategori jawaban atas pertanyaan perhatian petugas menunjukkan kecenderungan jawaban yang puas dari responden. Sedangkan harapannya relative tidak berbeda antara cukup dan tinggi. Bahkan tidak seorang pun yang menyatakan tidak puas. Harapan akan perhatian petugas jelas ditunjukkan pada data di atas.

Tabel 5.70

**Kin\_17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.7	8.7	8.7
	3.00	40	58.0	58.0	66.7
	4.00	22	31.9	31.9	98.6
	5.00	1	1.4	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.71

**Hrpan\_17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	43	62.3	62.3	63.8
	4.00	22	31.9	31.9	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_17 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kesediaan meminta maaf diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan tidak baik, 40 responden atau 58% menyatakan cukup, 22 responden atau 31,9% menyatakan baik, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_17 atas pertanyaan ketujuh belas diperoleh data bahwa 43 responden atau 62,3% menyatakan cukup, 22 responden atau 31,9% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.



Tabel 72  
Kategori Jawaban Kin\_17

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	6	8.7%
CUKUP	40	58%
PUAS	23	33.3%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.73  
Kategori Jawaban Hrpan\_17

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1.4%
CUKUP	43	62.3%
TINGGI	25	36.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban atas pertanyaan tentang persepsi layanan kesediaan meminta maaf petugas menggambarkan bahwa ada 6 responden atau 8,7% yang menyatakan tidak puas, dan ada 40 responden yang menyatakan cukup, serta terdapat 23 responden atau 33,3% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan bahwa hanya 1 responden yang memberikan harapan rendah, dan ada 43 responden atau 62,3% yang memberikan harapan cukup, dan 25 responden atau 36,3% yang memberikan harapan tinggi pada kesediaan petugas meminta maaf apabila salah. Suatu masalah yang penting pada pertanyaan ini, yaitu ternyata responden hanya merasa cukup atas kesediaan meminta maaf dari petugas, begitu pun dengan harapannya dinilai cukup. Hal ini menyangkut penilaian pribadi petugas, memang diakui sebagai orang yang merasa memiliki status social yang lebih tinggi, petugas merasa enggan untuk meminta maaf walaupun jelas-jelas petugas telah melakukan kesalahan. Dan klien yang

dalam posisi sub ordinat tentu tidak berani untuk menyanggah atau pun menuntut pernyataan maaf dari petugas. Sebuah kondisi yang lazim terjadi, namun untuk perbaikan kualitas layanan tidak ada salahnya kondisi ini diperbaiki sehingga klien akan merasa lebih dihargai dan percaya diri dalam bergaul di masyarakat.

Tabel 5.74

**Kin\_18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.8	5.8	5.8
	4.00	53	76.8	76.8	82.6
	5.00	12	17.4	17.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.75

**Hrpan\_18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	8.7	8.7	8.7
	4.00	57	82.6	82.6	91.3
	5.00	6	8.7	8.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_18 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai waktu operasional Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan cukup, 57 responden atau 82,6% menyatakan baik, 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_18 atas pertanyaan kedelapan belas diperoleh data bahwa 6 responden atau 8,7% menyatakan cukup, 57 responden atau 82,6% menyatakan baik, dan 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.76  
Kategori Jawaban Kin\_18

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	4	5.8%
PUAS	65	94.2%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.77  
Kategori Jawaban Hrpan\_18

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	6	8.7%
TINGGI	63	91.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban tentang persepsi layanan tentang waktu operasional menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan hanya 4 responden yang menyatakan cukup, serta 65 responden atau 94,2% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan data menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan harapan rendah, dan terdapat 6 responden yang memberikan harapan cukup, serta secara dominan yaitu 63 rresponden atau 91,3% yang memberikan harapan tinggi. Berdasarkan kedua table di atas menunjukkan rasa puas responden pada waktu operasional Bapas hingga mencapai 94,2%. Angka yang sangat signifikan. Sedangkan pada penilaian harapan juga menunjukkan kecenderungan yang tinggi pada waktu operasional Bapas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa klien menghendaki waktu bimbingan yang fleksibel dan nampaknya Bapas merespon positif hal tersebut. Namun dari pengamatan penulis, penerimaan klien yang melapor tetap dilakukan pada jam dinas kantor.

## Statistik Deskriptif

Statistics

		Pelayanan Akutual	Harapan Pelayanan
N	Valid	69	69
	Missing	0	0
Mean		65.9275	66.1594
Median		67.0000	67.0000
Mode		67.00	67.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		5.24494	3.99125
Variance		27.509	15.930
Range		24.00	18.00
Minimum		51.00	57.00
Maximum		75.00	75.00
Sum		4549.00	4565.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh distribusi jawaban dari 69 adalah valid, sedangkan nilai rata-rata (mean) yang dihitung dari total skor jawaban pada persepsi pelayanan adalah 65,9275 dan pada harapan pelayanan rata-ratanya 66,1594. Data ini menunjukkan bahwa harapan responden lebih tinggi dari tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diterima. Responden merasa puas tetapi responden mengharapkan peningkatan dari layanan yang diterima.

Selanjutnya adalah median atau nilai tengah yaitu 67. Median merupakan nilai yang terletak di tengah bila nilai pengamatan di susun secara teratur menurut besarnya, dari kecil ke besar atau sebaliknya dari besar ke kecil. Nilai median ini sangat dipengaruhi oleh letak urutan dari nilai kumpulan data sehingga median sering kali disebut sebagai *positional average* (rata-rata letak), sedangkan modus merupakan nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam satu kumpulan data. Dalam penelitian ini nilai modus (mode) adalah 67 sama dengan nilai median.

Data lain adalah mengenai ukuran penyebaran (dispersion). Dispersion merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh nilai pengamatan yang sebenarnya menyimpang atau berbeda dengan nilai pusatnya. Jenis ukuran penyebaran terdiri dari *range* (jangkauan), *variance* (variansi), dan *standard deviation* (simpangan baku). Range adalah selisih nilai maksimum dengan nilai minimum dalam suatu kumpulan data. Dari data di atas, nilai range pelayanan aktual adalah 24 dan nilai range harapan pelayanan adalah 18. Data range ini menunjukkan tingkat keragaman data tinggi, berarti jawaban responden baik pada persepsi layanan dan harapan pelayanan sangat beragam. Data lain adalah *variance*, *variance* merupakan jumlah kuadrat dari selisih nilai data pengamatan dengan rata-rata dibagi banyaknya data pengamatan. Nilai *variance* dalam penelitian ini adalah 27,509. Melihat *variance* menggunakan kuadrat dari unit pengukuran data aslinya, hasil yang diperoleh sukar untuk diinterpretasikan. Oleh karena itu, dibuat dalam bentuk deviasi standar. Deviasi standar merupakan akar kuadrat dari variansi. Deviasi standar dapat digunakan untuk menentukan letak nilai distribusi frekuensi terhadap nilai rata-rata (mean). Nilai deviasi standar pada persepsi pelayanan adalah 5,24494 dan nilai deviasi standar pada harapan pelayanan adalah 3,99125.

## Frequency Table

Pelayanan Akatural

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	51.00	1	1.4	1.4	1.4
	52.00	2	2.9	2.9	4.3
	53.00	1	1.4	1.4	5.8
	54.00	1	1.4	1.4	7.2
	56.00	1	1.4	1.4	8.7
	59.00	1	1.4	1.4	10.1
	60.00	1	1.4	1.4	11.6
	61.00	3	4.3	4.3	15.9
	62.00	1	1.4	1.4	17.4
	63.00	2	2.9	2.9	20.3
	64.00	4	5.8	5.8	26.1
	65.00	8	11.6	11.6	37.7
	66.00	6	8.7	8.7	46.4
	67.00	9	13.0	13.0	59.4
	68.00	7	10.1	10.1	69.6
	69.00	6	8.7	8.7	78.3
	70.00	4	5.8	5.8	84.1
	71.00	4	5.8	5.8	89.9
	72.00	3	4.3	4.3	94.2
	73.00	2	2.9	2.9	97.1
	75.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Pada tabel frekuensi di atas menunjukkan keberagaman jawaban responden seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa nilai range tinggi. Skor 67 diperoleh dari 9 responden, skor yang terbanyak atau merupakan modus dan juga median dari pengolahan data ini. Dari skor di atas menunjukkan bahwa kategori jawaban cenderung berada pada skor 3 dan 4 yang berarti jawabannya cukup dan baik atau cukup dan puas pada kategori jawabannya, dan hanya beberapa responden yang menjawab tidak baik dan sangat baik.

### Harapan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 57.00	1	1.4	1.4	1.4
58.00	1	1.4	1.4	2.9
59.00	2	2.9	2.9	5.8
60.00	3	4.3	4.3	10.1
61.00	2	2.9	2.9	13.0
62.00	6	8.7	8.7	21.7
63.00	3	4.3	4.3	26.1
64.00	6	8.7	8.7	34.8
65.00	5	7.2	7.2	42.0
66.00	4	5.8	5.8	47.8
67.00	8	11.6	11.6	59.4
68.00	5	7.2	7.2	66.7
69.00	7	10.1	10.1	76.8
70.00	8	11.6	11.6	88.4
71.00	3	4.3	4.3	92.8
72.00	3	4.3	4.3	97.1
73.00	1	1.4	1.4	98.6
75.00	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel frekuensi harapan pelayanan di atas tidak jauh berbeda dengan tabel frekuensi pelayanan aktual. Menunjukkan range yang tinggi, bedanya adalah skor modusnya ada dua yaitu 67 dan 70 masing-masing 8 responden. Kecenderungan jawaban pun tidak jauh beda, yaitu berada pada jawaban cukup dan baik atau cukup dan tinggi pada kategori jawaban harapannya, dan hanya beberapa saja yang menjawab tidak baik dan sangat baik atau rendah pada kategori jawabannya.

## T-Test

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Pelayan an Harapan	66.1594	69	3.99125	.48049
Pelayan an Aktual	65.9275	69	5.24494	.63142

**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Pelayanan Harapan & Pelayanan Aktual	69	.141	.248

**Paired Samples Test**

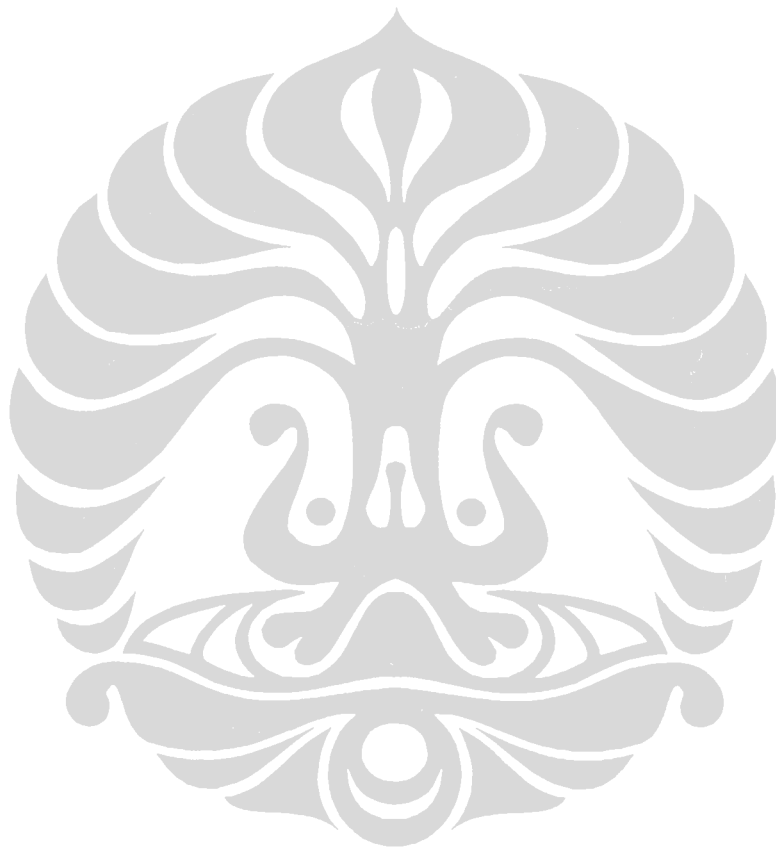
	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1 Pelayanan Harapan - Pelayanan Aktual	.23188	6.12647	.73754	-1.23986	1.70362	.314	68	.754	

Dari output di atas juga terlihat nilai koefisien korelasinya yaitu sebesar 0,141 dengan signifikansi (*p value*) 0,248. Nilai *p value* > 0,05 (menggunakan tingkat kesalahan 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan aktual dengan harapan pelayanan. Dalam hal ini semakin tinggi harapan pelayanan tidak mempengaruhi semakin tingginya pelayanan aktual; atau sebaliknya semakin rendah harapan pelayanan juga tidak berpengaruh terhadap penurunan pelayanan aktual.

Hasil uji beda antara pelayanan aktual dan pelayanan harapan dengan menggunakan *t test* diperoleh nilai *t* hitung sebesar 0.314 dan nilai signifikansi = 0,754. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa pelayanan aktual dan pelayanan harapan tidak menunjukkan perbedaan yang



signifikan. Dari nilai rata-ratanya diketahui untuk pelayanan harapan sebesar 66,1594 dan pelayanan aktual sebesar 65,9275. Dari nilai rata-rata tersebut terlihat pelayanan harapan cenderung lebih tinggi jika dibandingkan dengan pelayanan aktual. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan pelanggan. Mengingat perbedaan tersebut tidak signifikan, maka dapat diartikan pula bahwa pelanggan atau konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, karena harapannya tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang diberikan



## BAB V

### ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab III, penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan di Balai Pemasyarakatan Klas I Jakarta Selatan. Penjelasan tersebut dengan cara analisis deskriptif berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 69 klien pembebasan bersyarat yang melapor ke Bapas Jakarta Selatan. Lebih lanjut penelitian ini dilakukan untuk menjawab mengenai analisis kualitas pelayanan Bapas Jaksel. Penjelasan mengenai apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bapas Jaksel telah memberikan kepuasan kepada klien Bapas diperoleh melalui analisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 11,5

#### A. Deskripsi Data Responden

Seperti telah di ungkapkan sebelumnya bahwa responden pada penelitian ini adalah klien pembebasan bersyarat. Bahwa dimaksud klien disini adalah narapidana yang telah mendapatkan pembebasan bersyarat dan menjalani sepertiga masa pidananya di luar lembaga dan menjalani bimbingan di Balai Pemasyarakatan dengan kewajiban melapor setiap bulannya. Data diambil dari klien yang datang melapor pada kurun waktu selama bulan Mei 2009.

##### 1. Data Klien Pembebasan Bersyarat

Jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009 sebanyak 69 orang. (Buku Laporan Diri Seksi Bimbingan Klien Dewasa) Data klien diperoleh melalui kuisisioner yang dibagikan kepada 69 responden, dan diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

###### a. Jenis Kelamin

Menurut jenis kelamin dapat disebutkan bahwa dari 69 responden ternyata sebagian besar yaitu sebanyak 62 orang (89,8 %) berjenis

kelamin laki-laki dan selebihnya sebanyak 7 orang (10,2 %) perempuan sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-Laki	62	89,8
Perempuan	7	10,2
Total	69	100

b. Usia

Dilihat dari keadaan usia responden sebagaimana terlihat pada tabel, jumlah terbanyak ada pada golongan usia 26 – 35 tahun yakni sebanyak 34 orang (49,3 %), usia 16 – 25 tahun sebanyak 15 orang (21,7%), usia 36-45 tahun sebanyak 12 orang (17,4%), usia 46 – 55 tahun sebanyak 6 orang (8,7%), dan usia <56 tahun sebanyak 2 orang (2,9%).

Tabel 5.2  
Keadaan Usia Responden

Golongan Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
16 – 25	15	49,3
26 – 35	34	21,7
36 – 45	15	17,4
46 – 55	12	8,7
< 56	2	2,9
Total	69	100

c. Tingkat Pendidikan

Dilihat dari tingkat pendidikan responden sebagaimana terlihat pada tabel 5.3 sebagian besar responden berpendidikan SMU berjumlah 50 orang (72,3%), 3 orang (4,4%) berpendidikan SD, tingkat SMP sebanyak 9 orang (13,1%), berpendidikan Sarjana sebanyak 5 orang (7,3%), dan berpendidikan Pascasarjana sebanyak 2 orang (2,9%).

Tabel 5.3  
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
SD	3	4,4
SMP	9	13,1
SMU	50	72,3
SARJANA	5	7,3
PASCASARJANA	2	2,9

**B. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan, dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Guna mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan lima aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas layanan. Setiap pertanyaan menawarkan lima jawaban dan diberikan kategori seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.4  
Matrik Jawaban Pelayanan Aktual

Pilihan Jawaban	Kode Jawaban	Kategori Jawaban
Sangat Tidak Baik	1	TIDAK PUAS
Tidak Baik	2	
Cukup	3	CUKUP
Baik	4	PUAS
Sangat Baik	5	

Tabel 5.5  
Matrik Jawaban Harapan Pelayanan

Pilihan Jawaban	Kode Jawaban	Kategori Jawaban
Sangat Tidak Baik	1	RENDAH
Tidak Baik	2	
Cukup	3	CUKUP
Baik	4	TINGGI
Sangat Baik	5	

Selanjutnya, hasil pengolahan data yang diperoleh dengan melakukan pengukuran terhadap indikator-indikator kelima dimensi diuraikan sebagai berikut; (kode 'kin' berarti kinerja atau persepsi klien terhadap layanan yang diterima, sedangkan kode 'Hrpan' berarti harapan yaitu harapan klien terhadap layanan yang diterima).

**a. Dimensi Wujud (*Tangible*)**

Tingkat persepsi dan harapan kualitas layanan dari setiap pertanyaan dalam aspek penampilan fisik bangunan dan pegawai dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5.6

**Kin\_01**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.2	7.2	7.2
	3.00	23	33.3	33.3	40.6
	4.00	29	42.0	42.0	82.6
	5.00	12	17.4	17.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.7

**Hrpan\_01**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	21.7	21.7	21.7
	4.00	43	62.3	62.3	84.1
	5.00	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_01 tersebut di atas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kondisi bangunan kantor Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan tidak baik, 23 responden atau 33,3% menyatakan cukup, 29 responden atau 42% menyatakan baik, dan 12 responden atau 17,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_01 atas pertanyaan pertama diperoleh data bahwa 15 responden atau 21,7% menyatakan cukup, 43 responden atau 62,3% menyatakan baik, dan 11 responden atau 15,9% menyatakan sangat baik.

Dari distribusi jawaban responden di atas, memperlihatkan persepsi yang baik terhadap bangunan Bapas Jakarta Selatan. Namun nampak pula bahwa klien mengharapkan kondisi yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan oleh 43 dari 69 responden mengharapkan kondisi bangunan yang lebih baik dibandingkan dengan 29 responden yang menilai baik. Dari persepsi tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi klien terhadap pelayanan pembebasan bersyarat dari segi tersedianya

kondisi bangunan tempat layanan adalah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel kategori jawaban berikut:

Tabel 5.8  
Kategori Jawaban Kin\_01

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	5	7.2%
CUKUP	23	33.3%
PUAS	41	59.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban di atas menggambarkan bahwa ada 5 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kondisi bangunan Bapas, dan ada 23 responden atau 33,3% yang menyatakan cukup, serta 41 responden atau 59,5% yang menyatakan puas terhadap kondisi bangunan Bapas. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa klien puas terhadap kondisi bangunan Bapas Jakarta Selatan yaitu sebanyak 59,5%. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan tempat layanan cukup representative sebagai tempat layanan publik.

Tabel 5.9  
Kategori Jawaban Hrpan\_01

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa tidak terdapat seorang responden pun yang memberikan harapan rendah, dan 15 responden memberikan harapan cukup, serta 54 responden atau 78,3% yang memberikan harapan tinggi

Berdasarkan tabel di atas klien memberikan harapan yang tinggi (78.3%) terhadap kondisi bangunan Bapas Jaksel. Harapan tersebut bahkan dapat dikatakan sangat tinggi untuk harapan perbaikan terhadap kondisi bangunan. Data juga menunjukkan harapan yang lebih tinggi dari pada klien yang menyatakan puas. Selanjutnya adalah jawaban atas pertanyaan kedua mengenai kerapihan penampilan petugas.

Tabel 5.10

Kin\_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	15	21.7	21.7	37.7
	4.00	27	39.1	39.1	76.8
	5.00	16	23.2	23.2	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.11

Hrpan\_02

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	17	24.6	24.6	27.5
	4.00	39	56.5	56.5	84.1
	5.00	11	15.9	15.9	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_02 tersebut di atas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kerapihan penampilan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 15 responden atau 21,7% menyatakan cukup, 27 responden atau 39,1% menyatakan baik, dan 16 responden atau 23,2% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_02 atas pertanyaan kedua diperoleh data bahwa 2 responden atau 2,9% menyatakan



tidak baik, 17 responden atau 24,6% menyatakan cukup, dan 39 responden atau 56,5% menyatakan baik, dan 11 responden atau 15,9% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan jawaban atas 69 responden di atas, nampak bahwa penampilan petugas menjadi perhatian lebih bagi klien yang melapor. Sebanyak 11 responden menyatakan tidak baik atas penampilan petugas, dan 39 responden mengharapkan penampilan yang baik dibanding 27 yang memberi persepsi baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.12  
Kategori Jawaban Kin\_02

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	15	21.7%
PUAS	43	62.4%
Jumlah	69	100%

Dari pengkategorian jawaban di atas jelas bahwa klien merasa puas pada penampilan kerapian pakaian petugas. Namun tidak sedikit pula yang menyatakan tidak puas, dan 15 klien memberikan jawaban cukup saja. Hal yang menjadi perhatian adalah adanya 11 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kerapian petugas, berarti penilaian yang kurang baik bagi pelayanan Bapas, hal yang mungkin sepele dan kurang mendapat perhatian petugas tetapi menjadi catatan tersendiri bagi klien.

Tabel 5.13  
Kategori Jawaban Hrpan\_02

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	17	24.6%
TINGGI	50	72.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa ada 2 responden yang memberikan harapan rendah, dan 17 responden memberikan harapan cukup, serta sebagian besar atau 72,5% atau 50 responden memberikan harapan yang tinggi pada kerapihan pakaian petugas. Kategori jawaban di atas kembali memperlihatkan harapan yang lebih tinggi dari pada kepuasan klien. Sebuah angka yang signifikan yaitu 50 responden menyatakan harapannya bagi kerapihan petugas. Dari pengamatan penulis jawaban ini dipengaruhi oleh masih adanya petugas yang masih belum lengkap menggunakan atribut, selain kerapihan yang masih kurang. Berikut adalah jawaban atas pertanyaan ketiga mengenai kinerja pelayanan.

Tabel 5.14

**Kin\_03**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	26.1	26.1	26.1
	4.00	49	71.0	71.0	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.15

**Hrpan\_03**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	13	18.8	18.8	20.3
	4.00	53	76.8	76.8	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_03 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kebersihan ruang bimbingan diperoleh data bahwa sebanyak, 18 responden atau 26,1% menyatakan cukup, 49 responden atau 71% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_03 atas pertanyaan ketiga diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 53 responden atau 76,8% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik.

Kebersihan ruang bimbingan, menjadi perhatian utama klien dalam memberikan persepsi terhadap kualitas layanan. Dan umumnya klien merasa puas atau menilai baik akan kebersihan ruangan bimbingan, terbukti dari 69 klien 49 orang menilai baik atau 71%. Sebuah penilaian yang sangat baik sebagai salah satu faktor yang menentukan kualitas layanan. Walaupun 53 klien mengharapkan kebersihan ruang yang lebih baik. Lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.16  
Kategori Jawaban Kin\_03

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	18	26.1%
PUAS	51	73.9%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan 18 responden yang menyatakan cukup, serta 51 responden atau 73,9% yang menyatakan puas. Ada yang menarik dari kategori jawaban ini, yaitu tidak seorang pun klien yang menyatakan tidak puas terhadap kebersihan ruang bimbingan. Dan tentunya klien merasa puas terhadap kebersihan ruang bimbingan. Sebuah nilai positif bagi salah satu indikator kualitas layanan.

Tabel 5.17  
Kategori Jawaban Hrpan\_03

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1,4%
CUKUP	13	18,8%
TINGGI	55	79,8%
Jumlah	69	100%

Pada tabel di atas menggambarkan bahwa hanya 1 responden yang memberikan harapan rendah, dan 13 responden memberikan harapan cukup, serta 55 responden memberikan harapan tinggi terhadap kebersihan ruang bimbingan Bapas. Tingkat harapan pun menunjukkan hal yang serupa, yaitu 55 responden harapannya terhadap kebersihan ruang bimbingan. Tingginya harapan terhadap kebersihan ruang bimbingan menjadi indikator penting bagi klien, sebab dengan

ruang yang bersih klein akan merasa nyaman. Selanjutnya jawaban pertanyaan keempat mengenai kejelasan informasi yang diberikan petugas.

Tabel 5.18

**Kin\_04**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.2	7.2	7.2
	3.00	41	59.4	59.4	66.7
	4.00	19	27.5	27.5	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.19

**Hrpan\_04**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	49.3	49.3	49.3
	4.00	28	40.6	40.6	89.9
	5.00	7	10.1	10.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_04 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kejelasan informasi petugas diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan tidak baik, 41 responden atau 59,4% menyatakan cukup, 19 responden atau 27,5% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_04 atas pertanyaan keempat diperoleh data bahwa 34 responden atau 49,3% menyatakan cukup, 28 responden atau 40,6% menyatakan baik, dan 7 responden atau 10,1% menyatakan sangat baik.

Kinerja pelayanan nampaknya perlu diperhatikan pihak Bapas. Karena 41 klien hanya menilai “cukup” untuk kinerja pelayanan. Dan hanya 19 yang

menyatakan baik. Sebuah kredit point negatif bagi pelayanan pembebasan bersyarat di Bapas. Berikut adalah kategori jawabannya.

Tabel 5.20  
Kategori Jawaban Kin\_04

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	5	7.2%
CUKUP	41	59.4%
PUAS	23	33.4%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas terdapat 5 orang atau 7,2% yang menyatakan tidak puas, dan 41 orang menyatakan cukup pada kejelasan informasi, sebuah indikasi yang kurang baik, dan 23 responden atau 33,4% menyatakan puas. Sangat menarik di sini karena ternyata klien cenderung hanya merasa cukup terhadap kejelasan informasi petugas Bapas Jaksel. Cukup jauh perbedaannya dari yang menyatakan puas. Sebuah kondisi yang kurang baik bagi Bapas, karena ternyata informasi yang ada atau disampaikan mengenai pelayanan PB kurang jelas, hal ini jelas merugikan klien.

Tabel 5.21  
Kategori Jawaban Hrpan\_04

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	34	49.3%
TINGGI	35	50.7%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan rendah dalam menilai kejelasan informasi, dan 34 orang atau

49.3% menyatakan cukup, serta 35 orang atau 50,7% memberikan harapan yang tinggi. Berimbang, klien memberikan harapan terhadap kejelasan informasi antara yang cukup dan yang tinggi harapannya. Dari imbangnya antara kenyataan dan harapan tersebut dapat dikatakan bahwa klien kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Rasa pesimis pun nampak dari jawaban tersebut, klien tidak banyak menaruh harapan pada peningkatan layanan kejelasan informasi dari petugas.

## 2. Dimensi Reliability/Keandalan

Selanjutnya adalah penilaian persepsi pada aspek atau dimensi kedua pengukuran kualitas layanan yaitu keandalan, yaitu perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pemenuhan janji layanan instansi secara terpercaya dan akurat. Berikut adalah distribusi jawabannya.

Tabel 5.22

Kin\_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	7.2	7.2	7.2
	4.00	42	60.9	60.9	68.1
	5.00	22	31.9	31.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.23

Hrpan\_05

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	13	18.8	18.8	21.7
	4.00	34	49.3	49.3	71.0
	5.00	20	29.0	29.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_05 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas menjelaskan

proses PB diperoleh data bahwa sebanyak 5 responden atau 7,2% menyatakan cukup, 42 responden atau 60,9% menyatakan baik, 22 responden atau 31,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_05 atas pertanyaan kelima diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 34 responden atau 49,3% menyatakan baik, dan 20 responden atau 29% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel penilaian persepsi di atas mayoritas responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas menjelaskan proses PB, sedangkan berdasarkan tabel penilaian harapan juga cenderung menyatakan baik.

Tabel 5.24  
Kategori Jawaban Kin\_05

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	5	7.2%
PUAS	64	92.8%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menunjukkan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan 5 orang atau 7,2% menyatakan cukup, dan 64 orang atau 92,8% menyatakan puas. Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas atas penjelasan petugas akan proses pembebasan bersyarat. Hal ini mengidentifikasi bahwa petugas menguasai materi PB dan menguasai peraturan perundang-undangan tentang PB. Hal ini penting mengingat bila terjadi kekeliruan maka akan sangat merugikan klien.



Tabel 5.25  
Kategori Jawaban Hrpan\_05

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	13	18.8%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menggambarkan hanya 2 responden atau 2.9% yang menilai rendah pada harapan perbaikan kemampuan petugas, dan 13 orang menyatakan cukup atau 18,8%, dan 54 responden atau 78,3% memberikan harapan yang tinggi pada kemampuan petugas menjelaskan proses pembebasan bersyarat. Tabel di atas memberikan gambaran bahwa klien juga menaruh harapan yang tinggi, namun harapan tersebut masih di bawah klien yang merasa puas. Dengan demikian klien mutlak puas terhadap kemampuan petugas dalam menjelaskan proses PB. Hal ini juga menunjukkan bahwa petugas memahami bidang tugasnya. Selanjutnya adalah jawaban atas pertanyaan keenam tentang kesungguhan petugas memberikan layanan.

Tabel 5.26

Kin\_06

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	4.3	4.3	4.3
3.00	9	13.0	13.0	17.4
4.00	51	73.9	73.9	91.3
5.00	6	8.7	8.7	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.27

## Hrpan\_06

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	13	18.8	18.8	21.7
	4.00	49	71.0	71.0	92.8
	5.00	5	7.2	7.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_06 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kesungguhan petugas memberikan layanan diperoleh data bahwa sebanyak 3 responden atau 4,3% menyatakan tidak baik, 9 responden atau 13% menyatakan cukup, 51 responden atau 73,9% menyatakan baik, dan 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_06 atas pertanyaan keenam diperoleh data bahwa 13 responden atau 18,8% menyatakan cukup, 49 responden atau 71% menyatakan baik, dan 5 responden atau 7,2% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan tabel persepsi kinerja di atas menunjukkan jumlah yang signifikan pada responden yang menyatakan baik terhadap kesungguhan petugas memberikan layanan begitu pula dengan harapan. Responden yang memberikan penilaian baik menjadi dominan dalam penilaiannya pada kesungguhan petugas memberikan layanan, dan 13 orang hanya menjawab cukup, dan ada 5 responden memberikan jawaban baik sekali.

Tabel 5.28

## Kategori Jawaban Kin\_06

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	3	4.3%
CUKUP	9	13%
PUAS	57	82.7%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban di atas memperlihatkan 3 responden atau hanya 4,3% yang menyatakan tidak puas terhadap kesungguhan petugas, dan 9 responden atau 13% yang menyatakan cukup, serta 57 orang atau 82,7 % menyatakan puas. Terlihat bahwa klien dominan menyatakan puas terhadap layanan Bapas dalam kategori ini. Tabel di atas menunjukkan kepuasan klien terhadap kesungguhan petugas memberikan layanan. Nampaknya petugas menyadari dan bertanggungjawab pada tugasnya. Kesungguhan ini perlu sebagai perhatian petugas pada tugasnya. Karena bila yang terjadi sebaliknya maka layanan PB bagi klien akan terbengkalai.

Tabel 5.29  
Kategori Jawaban Hrpan\_06

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	13	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Kategori jawaban di atas menyatakan bahwa hanya 2 responden atau 2,9% memberikan harapan yang rendah pada kesungguhan petugas, dan 13 responden memberikan harapan yang cukup, serta 54 responden atau 78,3% memberikan harapan yang tinggi. Berdasarkan tabel di atas ternyata tingginya harapan di bawah kepuasan klien, berarti klien benar-benar merasa puas. Hal ini menunjukkan kinerja yang positif bagi kesungguhan petugas. Klien pun memberikan respon positif pada kesungguhan petugas ini. Berarti klien benar-benar merasa terlayani oleh petugas. Lebih lanjut jawaban atas pertanyaan ketujuh mengenai tanggung jawab petugas.

Tabel 5.30

**Kin\_07**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	12	17.4	17.4	23.2
	4.00	53	76.8	76.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.31

**Hrpan\_07**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.7	8.7	8.7
	3.00	27	39.1	39.1	47.8
	4.00	33	47.8	47.8	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_07 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan tentang tanggung jawab petugas diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan tidak baik, 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, 33 responden atau 47,8% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_07 atas pertanyaan ketujuh diperoleh data bahwa 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, 33 responden atau 47,8% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.32  
Kategori Jawaban Kin\_07

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	4	5.8%
CUKUP	12	17.4%
PUAS	53	76.8%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menggambarkan hanya 4 orang atau 5,8% yang menyatakan tidak puas pada tanggung jawab petugas, dan 12 orang atau 17,4% menyatakan cukup pada kesungguhan petugas, serta 53 responden atau 76,8% yang memberikan puas pada layanan tanggung jawab petugas ini. Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas atas tanggung jawab petugas. Sedangkan pada tabel di bawah menunjukkan persentase harapan yang di bawah kenyataan. Hal ini berarti klien sudah cukup puas dengan tanggung jawab petugas. Kategori pertanyaan ini hamper sama dengan pertanyaan sebelumnya. Namun dari data ini dapat dilihat bahwa petugas bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, walaupun ada jumlah klien yang tidak sedikit hanya merasa cukup dari sikap petugas ini.

Tabel 5.33  
Kategori Jawaban Hrpan\_07

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	6	8.7%
CUKUP	27	39.1%
TINGGI	36	52.2%
Jumlah	69	100%

Tabel di atas menunjukkan ada 6 orang responden atau 8,7% yang memberikan harapan yang rendah terhadap perbaikan tanggung jawab petugas,

dan 27 orang atau 39,1% yang memberikan harapan cukup, serta 36 responden atau 52,2% yang memberikan harapan yang tinggi terhadap perbaikan tanggung jawab petugas. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden dominan untuk menyatakan harapannya yang tinggi terhadap perbaikan tanggung jawab petugas, walaupun cukup banyak juga yang merasa cukup. Hal ini memberikan gambaran yang kurang baik dan masih memerlukan perbaikan bagi kualitas layanan yang diberikan. Selanjutnya, tabel di bawah ini menampilkan jawaban atas pertanyaan kedelapan tentang sikap petugas.

Tabel 5.34

Kin\_08

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	10.1	10.1	10.1
	3.00	31	44.9	44.9	55.1
	4.00	27	39.1	39.1	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.35

Hrpan\_08

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	40	58.0	58.0	63.8
	4.00	25	36.2	36.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_08 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai sikap petugas diperoleh data bahwa sebanyak 7 responden atau 10,1% menyatakan tidak baik, 31 responden atau 44,9% menyatakan cukup, 27 responden atau 39,1% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.. Sedangkan kesesuaian dengan

harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_08 atas pertanyaan kedelapan diperoleh data bahwa 4 responden atau 5,8% menyatakan tidak baik, 40 responden atau 58% menyatakan cukup, dan 25 responden atau 36,2% menyatakan sangat baik.

Jawaban yang diperoleh untuk kinerja pelayanan dalam kategori sikap petugas menyatakan 31 responden menyatakan cukup. Jawaban ini menjadi modus, sehingga mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk sikap petugas kurang memuaskan klien. Hal ini disebabkan oleh petugas yang merasa pada posisi yang ordinate terhadap klien. Sehingga petugas merasa dapat mengatur atau berwenang pada sikap yang diberikan menyangkut pelayanan pembebasan bersyarat ini.

Tabel 5.36  
Kategori Jawaban Kin\_08

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	7	10.1%
CUKUP	31	44.9%
PUAS	31	44.9%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.37  
Kategori Jawaban Hrpan\_08

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel 5.36 menggambarkan bahwa terdapat 7 responden atau 10,1% yang menyatakan tidak puas terhadap sikap petugas, dan 31 responden yang menyatakan cukup dan baik terhadap sikap petugas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan tidak ada responden yang memberikan harapan rendah terhadap sikap petugas ini, dan 15 responden atau 21,7% memberikan harapan yang cukup, serta 54 responden atau 78,3% yang memberikan harapan tinggi pada perbaikan sikap petugas. Pada tabel 5.33 menunjukkan bahwa responden berimbang dalam memberikan jawaban antara cukup dan puas. Sedangkan pada tabel 5.34 responden cenderung untuk mengharapkan pelayanan yang lebih baik dari segi sikap petugas. Dari kategori jawaban responden di atas, keberimbangan menunjukkan pelayanan yang kurang baik, karenanya sikap petugas harus diperbaiki.

Tabel 5.38

## Kin\_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	42	60.9	60.9	76.8
	4.00	14	20.3	20.3	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.39

## Hrpan\_09

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	47	68.1	68.1	73.9
	4.00	15	21.7	21.7	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	



Memperhatikan tabel Kin\_09 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemudahan mendapat informasi diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 42 responden atau 60,9% menyatakan cukup, 14 responden atau 20,3% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_09 atas pertanyaan kesembilan diperoleh data bahwa 47 responden atau 68,1% menyatakan cukup, 15 responden atau 21,7% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Jawaban yang diperoleh pada pertanyaan kemudahan informasi mengenai pembebasan bersyarat menunjukkan bahwa ada 11 responden yang menyatakan tidak baik, hal ini jelas harus menjadi perhatian karena nampaknya informasi sulit diperoleh. Walaupun responden dominan memberikan penilaian cukup tetapi hal ini masih memberikan gambaran bahwa layanan mengenai kejelasan informasi masih menjadi hal yang perlu diperhatikan dan harus diperbaiki.

Tabel 5.40  
Kategori Jawaban Kin\_09

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	42	60.9%
PUAS	16	23.1%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.41  
Kategori Jawaban Hrpan\_09

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	4	5.8%
CUKUP	47	68.1%
TINGGI	18	26%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban persepsi layanan pada tabel 5,40 di atas dapat dilihat bahwa ada 11 responden yang menyatakan tidak puas, dan dominan menyatakan cukup yaitu sebanyak 42 orang atau 60,9%, serta 16 responden menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan 4 responden memberikan harapan yang rendah, dan sebagian besar responden yaitu 47 orang atau 68,1% hanya memberikan harapan cukup, serta 18 responden atau 26% memberikan harapan yang tinggi. Tabel 5.37 menunjukkan data yang harus menjadi perhatian Bapas, karena ternyata 42 responden menyatakan cukup atas kemudahan informasi. Dan pada tabel 5.38 responden pun ternyata cenderung tidak menaruh harapan yang tinggi terhadap masalah kemudahan informasi tersebut. Nampaknya klien merasa kecewa pada masalah ini.

### 3. Dimensi Responsiveness/Keresponsifan

Tabel 5.42

Kin\_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	5.8	5.8	5.8
3.00	47	68.1	68.1	73.9
4.00	17	24.6	24.6	98.6
5.00	1	1.4	1.4	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.43

**Hrpan\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	11.6	11.6	11.6
3.00	27	39.1	39.1	50.7
4.00	34	49.3	49.3	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_10 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani diperoleh data bahwa sebanyak 4 responden atau 5,8% menyatakan tidak baik, 47 responden atau 68,1% menyatakan cukup, 17 responden atau 24,6% menyatakan baik, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_10 atas pertanyaan kesepuluh diperoleh data bahwa 8 responden atau 11,6% menyatakan tidak baik, 27 responden atau 39,1% menyatakan cukup, dan 34 responden atau 49,3% menyatakan baik.

Tabel 5.44  
Kategori Jawaban Kin\_10

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	4	5.8%
CUKUP	47	68.1%
PUAS	18	26%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.45  
Kategori Jawaban Hrpan\_10

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	8	11.6%
CUKUP	27	39.1%
TINGGI	34	49.3%
Jumlah	69	100%

Dari kategori jawaban persepsi layanan pada tabel 5.44 di atas memperlihatkan bahwa terdapat 4 responden yang menyatakan tidak puas pada kemampuan petugas untuk tanggap melayani, dan 47 responden atau 68,1% yang menyatakan cukup, serta 18 responden atau 26,1% menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan memberikan gambaran bahwa 8 responden menyatakan rendah terhadap harapannya, dan 27 responden memberikan harapan yang cukup, serta 34 responden memberikan harapan yang tinggi pada perbaikan kemampuan petugas untuk tanggap melayani.

Pada tabel di atas pun menunjukkan kecenderungan bahwa responden hanya merasa cukup pada kemampuan petugas untuk tanggap melayani. Dan harapannya pun demikian. Data kategori jawaban responden tersebut menggambarkan pelayanan yang kurang baik mengingat sebagian besar (47) responden hanya merasa cukup terhadap kemampuan petugas untuk tanggap melayani.

Tabel 5.46

Kin\_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.9	2.9	2.9
3.00	31	44.9	44.9	47.8
4.00	36	52.2	52.2	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.47

Hrpan\_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	33	47.8	47.8	53.6
	4.00	30	43.5	43.5	97.1
	5.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_11 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kemampuan petugas member informasi yang jelas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan tidak baik, 31 responden atau 44,9% menyatakan cukup, 36 responden atau 52,2% menyatakan baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_11 atas pertanyaan kesebelas diperoleh data bahwa 33 responden atau 47,8% menyatakan cukup, 30 responden atau 43,5% menyatakan baik, dan 2 responden atau 2,9% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.48

Kategori Jawaban Kin\_11

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	2	2.9%
CUKUP	31	44.9%
PUAS	36	52.2%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.49  
Kategori Jawaban Hrpan\_11

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	15	21.7%
TINGGI	54	78.3%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban di atas pada tabel 5.48 memberikan gambaran bahwa ada 2 responden yang menyatakan tidak puas terhadap kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, dan 31 responden menyatakan cukup, serta 36 responden atau 52,2% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan tidak seorang pun yang memberikan nharapan yang rendah, dan 15 responden memberikan harrapan cukup, serta 54 responden memberikan harapan yang tinggi.

Kategori jawaban pada tabel di atas menunjukkan kecenderungan yang tidak jauh berbeda antara kepuasan dan hanya cukup atas kemampuan petugas memberi informasi yang jelas. Sedangkan pada kategori harapan menunjukkan harapan yang tinggi untuk memperbaiki masalah tersebut.

Tabel 5.50

**Kin\_12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	10	14.5	14.5	14.5
4.00	44	63.8	63.8	78.3
5.00	15	21.7	21.7	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.51

Hrpan\_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	17.4	17.4	17.4
4.00	38	55.1	55.1	72.5
5.00	19	27.5	27.5	100.0
Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_12 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai keramahan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 10 responden atau 14,5% menyatakan cukup, 44 responden atau 63,8% menyatakan baik, 15 responden atau 21,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_12 atas pertanyaan kedua belas diperoleh data bahwa 12 responden atau 17,4% menyatakan cukup, 38 responden atau 55,1% menyatakan baik, dan 19 responden atau 27,5% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.52

Kategori Jawaban Kin\_12

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	10	63.8%
PUAS	59	21.7%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.53  
Kategori Jawaban Hrpan\_12

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	12	17.4%
TINGGI	57	82.6%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban atas pertanyaan persepsi layanan menggambarkan bahwa tidak seorang responden pun yang menyatakan tidak puas pada keramahan petugas, dan 10 responden menyatakan cukup, serta 59 responden atau 21,7% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan memberikan gambaran bahwa tidak ada responden yang memberikan harapan yang rendah, dan ada 12 responden yang memberikan harapan cukup, dan mayoritas responden yaitu 57 orang atau 82,6% memberikan harapan yang tinggi pada keramahan petugas. Berdasarkan kedua tabel di atas memperlihatkan kepuasan dan harapan yang tinggi pada masalah keramahan petugas dalam melayani klien. Responden merasa puas, tetapi tidak sedikit pula yang menilai cukup. Namun dari perbandingan antara persepsi layanan dan harapan menunjukkan penilaian yang puas.



#### 4. Dimensi Assurance/Keyakinan

Tabel 5.54

Kin\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.9	2.9	2.9
	3.00	25	36.2	36.2	39.1
	4.00	38	55.1	55.1	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.55

Hrpan\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	30	43.5	43.5	44.9
	4.00	29	42.0	42.0	87.0
	5.00	9	13.0	13.0	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_13 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kejujuran petugas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan tidak baik, 25 responden atau 36,2% menyatakan cukup, 38 responden atau 55,1% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_13 atas pertanyaan ketiga belas diperoleh data bahwa 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 29 responden atau 42% menyatakan baik, dan 9 responden atau 13% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.56  
Kategori Jawaban Kin\_13

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	2	2,9%
CUKUP	25	36,2%
PUAS	42	60,9%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.57  
Kategori Jawaban Hrpan\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1,4%
CUKUP	30	43,5%
TINGGI	38	55%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban persepsi layanan pada kejujuran petugas menunjukkan adanya 2 responden yang menyatakan tidak puas, dan 25 responden atau 36,2% yang menyatakan cukup, dan 42 responden atau 60,9% yang menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan terdapat 1 orang responden yang memberikan harapan rendah, dan 30 responden memberikan harapan cukup, serta 55% atau 38 responden memberikan harapan tinggi. Kedua tabel di atas memperlihatkan perbedaan yang tidak signifikan pada rasa puas dan cukup akan kejujuran petugas dalam melayani, begitu pun dengan harapan yang diberikan. Data di atas memperlihatkan keraguan responden pada kejujuran petugas mengingat tidak terlalu jauh perbedaan antara yang menjawab cukup dan puas atau tinggi.

Tabel 5.58

Kin\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	30	43.5	43.5	59.4
	4.00	28	40.6	40.6	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Tabel 5.59

Hrpan\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.8	5.8	5.8
	3.00	40	58.0	58.0	63.8
	4.00	21	30.4	30.4	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
Total		69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_14 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kecermatan petugas diperoleh data bahwa sebanyak 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak baik, 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 28 responden atau 40,6% menyatakan baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_14 atas pertanyaan keempat belas diperoleh data bahwa 40 responden atau 58% menyatakan cukup, 21 responden atau 30,4% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.60  
Kategori Jawaban Kin\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	11	15.9%
CUKUP	20	43.5%
PUAS	28	40.6%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.61  
Kategori Jawaban Hrpan\_14

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	4	5.8%
CUKUP	40	58%
TINGGI	25	36.2%
Jumlah	69	100%

Pada tabel 5.60 di atas menggambarkan bahwa 11 responden atau 15,9% menyatakan tidak puas, dan 20 responden menyatakan cukup, serta 28 responden menyatakan puas, sedangkan pada kategori jawaban harapan 4 responden memberikan harapan yang rendah, dan 40 responden atau 58% memberikan harapan cukup, serta 25 responden memberikan harapan tinggi pada kecermatan petugas. Pada Kategori jawaban atas kecermatan petugas sebagaimana ditunjukkan pada kedua tabel di atas memperlihatkan rasa cukup saja atas masalah tersebut, begitu pula dengan harapannya. Nampaknya petugas kurang cermat dalam melakukan administratif pelaporan klien. Harapan klien pun hanya cukup, dikarenakan masalah tersebut masalah dinas petugas namun bila salah dapat juga merugikan klien.

Tabel 5.62

**Kin\_15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.9	2.9	2.9
	4.00	44	63.8	63.8	66.7
	5.00	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.63

**Hrpan\_15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.9	2.9	2.9
	4.00	59	85.5	85.5	88.4
	5.00	8	11.6	11.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_15 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai manfaat keberadaan Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 2 responden atau 2,9% menyatakan cukup, 44 responden atau 63,8% menyatakan baik, dan 23 responden atau 33,3% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_15 atas pertanyaan kelima belas diperoleh data bahwa 2 responden atau 2,9% menyatakan cukup, 59 responden atau 85,5% menyatakan baik, dan 8 responden atau 11,6% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.64  
Kategori Jawaban Kin\_15

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	2	2.9%
PUAS	67	97.1%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.65  
Kategori Jawaban Hrpan\_15

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	2	2.9%
CUKUP	59	85.5%
TINGGI	8	11.6%
Jumlah	69	100%

Pada kategori jawaban persepsi layanan manfaat keberadaan Bapas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak p-uas, dan hanya 2 responden yang menyatakan cukup, serta sebagian besar atau 67 responden atau 97,1% yang menyatakan puas. Berdasarkan tabel 5.61 responden menyatakan puas terhadap manfaat keberadaan Bapas bagi mereka. Sedangkan harapan yang diberikan hanya bernilai cukup. Data ini jelas menunjukkan bahwa keberadaan Bapas sebagai tempat bimbingan klien dalam masa pembebasan bersyarat sangat berarti bagi klien. Dikarenakan klien masih dalam upaya mengintegrasikan kembali ke masyarakat. Bimbingan dan dorongan semangat diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut.

## 5. Dimensi Empathy/Empati

Tabel 5.66

**Kin\_16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	30.4	30.4	30.4
	4.00	43	62.3	62.3	92.8
	5.00	5	7.2	7.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.67

**Hrpan\_16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	30	43.5	43.5	43.5
	4.00	35	50.7	50.7	94.2
	5.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_16 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai perhatian petugas diperoleh data bahwa sebanyak 21 responden atau 30,4% menyatakan cukup, 43 responden atau 62,3% menyatakan baik, dan 5 responden atau 7,2% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_16 atas pertanyaan keenam belas diperoleh data bahwa 30 responden atau 43,5% menyatakan cukup, 35 responden atau 50,7% menyatakan baik, dan 4 responden atau 5,8% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.68  
Kategori Jawaban Kin\_16

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	21	30.4%
PUAS	48	69.6%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.69  
Kategori Jawaban Hrpan\_16

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	30	43.5%
TINGGI	39	56.5%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban tentang persepsi layanan perhatian petugas menunjukkan bahwa tidak ada seorang responden pun yang menyatakan tidak puas, dan ada 21 responden yang menyatakan cukup, serta 48 responden atau 69,6% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan bahwa tidak ada juga yang memberikan harapan rendah, dan ada 30 responden yang memberikan harapan cukup atau 43,5%, dan 39 responden atau 56,5% yang memberikan harapan tinggi pada perhatian petugas. Kategori jawaban atas pertanyaan perhatian petugas menunjukkan kecenderungan jawaban yang puas dari responden. Sedangkan harapannya relative tidak berbeda antara cukup dan tinggi. Bahkan tidak seorang pun yang menyatakan tidak puas. Harapan akan perhatian petugas jelas ditunjukkan pada data di atas.



Tabel 5.70

**Kin\_17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	8.7	8.7	8.7
	3.00	40	58.0	58.0	66.7
	4.00	22	31.9	31.9	98.6
	5.00	1	1.4	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.71

**Hrpan\_17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	43	62.3	62.3	63.8
	4.00	22	31.9	31.9	95.7
	5.00	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_17 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai kesediaan meminta maaf diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan tidak baik, 40 responden atau 58% menyatakan cukup, 22 responden atau 31,9% menyatakan baik, dan 1 responden atau 1,4% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_17 atas pertanyaan ketujuh belas diperoleh data bahwa 43 responden atau 62,3% menyatakan cukup, 22 responden atau 31,9% menyatakan baik, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan sangat baik.

Tabel 72  
Kategori Jawaban Kin\_17

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	6	8.7%
CUKUP	40	58%
PUAS	23	33.3%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.73  
Kategori Jawaban Hrpan\_17

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	1	1.4%
CUKUP	43	62.3%
TINGGI	25	36.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban atas pertanyaan tentang persepsi layanan kesediaan meminta maaf petugas menggambarkan bahwa ada 6 responden atau 8,7% yang menyatakan tidak puas, dan ada 40 responden yang menyatakan cukup, serta terdapat 23 responden atau 33,3% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan menunjukkan bahwa hanya 1 responden yang memberikan harapan rendah, dan ada 43 responden atau 62,3% yang memberikan harapan cukup, dan 25 responden atau 36,3% yang memberikan harapan tinggi pada kesediaan petugas meminta maaf apabila salah. Suatu masalah yang penting pada pertanyaan ini, yaitu ternyata responden hanya merasa cukup atas kesediaan meminta maaf dari petugas, begitu pun dengan harapannya dinilai cukup. Hal ini menyangkut penilaian pribadi petugas, memang diakui sebagai orang yang merasa memiliki status social yang lebih tinggi, petugas merasa enggan untuk meminta maaf walaupun jelas-jelas petugas telah melakukan kesalahan. Dan klien yang

dalam posisi sub ordinat tentu tidak berani untuk menyanggah atau pun menuntut pernyataan maaf dari petugas. Sebuah kondisi yang lazim terjadi, namun untuk perbaikan kualitas layanan tidak ada salahnya kondisi ini diperbaiki sehingga klien akan merasa lebih dihargai dan percaya diri dalam bergaul di masyarakat.

Tabel 5.74

**Kin\_18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.8	5.8	5.8
	4.00	53	76.8	76.8	82.6
	5.00	12	17.4	17.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 5.75

**Hrpan\_18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	8.7	8.7	8.7
	4.00	57	82.6	82.6	91.3
	5.00	6	8.7	8.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Memperhatikan tabel Kin\_18 tersebut diatas, penilaian terhadap persepsi kinerja pelayanan dengan pertanyaan mengenai waktu operasional Bapas diperoleh data bahwa sebanyak 6 responden atau 8,7% menyatakan cukup, 57 responden atau 82,6% menyatakan baik, 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik. Sedangkan kesesuaian dengan harapan responden seperti pada tabel Hrpan\_18 atas pertanyaan kedelapan belas diperoleh data bahwa 6 responden atau 8,7% menyatakan cukup, 57 responden atau 82,6% menyatakan baik, dan 6 responden atau 8,7% menyatakan sangat baik.

Tabel 5.76  
Kategori Jawaban Kin\_18

Kategori	Frekuensi	Persentase
TIDAK PUAS	0	0%
CUKUP	4	5.8%
PUAS	65	94.2%
Jumlah	69	100%

Tabel 5.77  
Kategori Jawaban Hrpan\_18

Kategori	Frekuensi	Persentase
RENDAH	0	0%
CUKUP	6	8.7%
TINGGI	63	91.3%
Jumlah	69	100%

Pada tabel kategori jawaban tentang persepsi layanan tentang waktu operasional menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, dan hanya 4 responden yang menyatakan cukup, serta 65 responden atau 94,2% yang menyatakan puas, sedangkan pada tabel kategori jawaban harapan data menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan harapan rendah, dan terdapat 6 responden yang memberikan harapan cukup, serta secara dominan yaitu 63 rresponden atau 91,3% yang memberikan harapan tinggi. Berdasarkan kedua table di atas menunjukkan rasa puas responden pada waktu operasional Bapas hingga mencapai 94,2%. Angka yang sangat signifikan. Sedangkan pada penilaian harapan juga menunjukkan kecenderungan yang tinggi pada waktu operasional Bapas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa klien menghendaki waktu bimbingan yang fleksibel dan nampaknya Bapas merespon positif hal tersebut. Namun dari pengamatan penulis, penerimaan klien yang melapor tetap dilakukan pada jam dinas kantor.

## Statistik Deskriptif

Statistics

		Pelayanan Akutual	Harapan Pelayanan
N	Valid	69	69
	Missing	0	0
Mean		65.9275	66.1594
Median		67.0000	67.0000
Mode		67.00	67.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		5.24494	3.99125
Variance		27.509	15.930
Range		24.00	18.00
Minimum		51.00	57.00
Maximum		75.00	75.00
Sum		4549.00	4565.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh distribusi jawaban dari 69 adalah valid, sedangkan nilai rata-rata (mean) yang dihitung dari total skor jawaban pada persepsi pelayanan adalah 65,9275 dan pada harapan pelayanan rata-ratanya 66,1594. Data ini menunjukkan bahwa harapan responden lebih tinggi dari tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diterima. Responden merasa puas tetapi responden mengharapkan peningkatan dari layanan yang diterima.

Selanjutnya adalah median atau nilai tengah yaitu 67. Median merupakan nilai yang terletak di tengah bila nilai pengamatan di susun secara teratur menurut besarnya, dari kecil ke besar atau sebaliknya dari besar ke kecil. Nilai median ini sangat dipengaruhi oleh letak urutan dari nilai kumpulan data sehingga median sering kali disebut sebagai *positional average* (rata-rata letak), sedangkan modus merupakan nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam satu kumpulan data. Dalam penelitian ini nilai modus (mode) adalah 67 sama dengan nilai median.

Data lain adalah mengenai ukuran penyebaran (dispersion). Dispersion merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh nilai pengamatan yang sebenarnya menyimpang atau berbeda dengan nilai pusatnya. Jenis ukuran penyebaran terdiri dari *range* (jangkauan), *variance* (variansi), dan *standard deviation* (simpangan baku). Range adalah selisih nilai maksimum dengan nilai minimum dalam suatu kumpulan data. Dari data di atas, nilai range pelayanan aktual adalah 24 dan nilai range harapan pelayanan adalah 18. Data range ini menunjukkan tingkat keragaman data tinggi, berarti jawaban responden baik pada persepsi layanan dan harapan pelayanan sangat beragam. Data lain adalah *variance*, *variance* merupakan jumlah kuadrat dari selisih nilai data pengamatan dengan rata-rata dibagi banyaknya data pengamatan. Nilai *variance* dalam penelitian ini adalah 27,509. Melihat *variance* menggunakan kuadrat dari unit pengukuran data aslinya, hasil yang diperoleh sukar untuk diinterpretasikan. Oleh karena itu, dibuat dalam bentuk deviasi standar. Deviasi standar merupakan akar kuadrat dari variansi. Deviasi standar dapat digunakan untuk menentukan letak nilai distribusi frekuensi terhadap nilai rata-rata (mean). Nilai deviasi standar pada persepsi pelayanan adalah 5,24494 dan nilai deviasi standar pada harapan pelayanan adalah 3,99125.

## Frequency Table

Pelayanan Akatural

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	51.00	1	1.4	1.4	1.4
	52.00	2	2.9	2.9	4.3
	53.00	1	1.4	1.4	5.8
	54.00	1	1.4	1.4	7.2
	56.00	1	1.4	1.4	8.7
	59.00	1	1.4	1.4	10.1
	60.00	1	1.4	1.4	11.6
	61.00	3	4.3	4.3	15.9
	62.00	1	1.4	1.4	17.4
	63.00	2	2.9	2.9	20.3
	64.00	4	5.8	5.8	26.1
	65.00	8	11.6	11.6	37.7
	66.00	6	8.7	8.7	46.4
	67.00	9	13.0	13.0	59.4
	68.00	7	10.1	10.1	69.6
	69.00	6	8.7	8.7	78.3
	70.00	4	5.8	5.8	84.1
	71.00	4	5.8	5.8	89.9
	72.00	3	4.3	4.3	94.2
	73.00	2	2.9	2.9	97.1
	75.00	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Pada tabel frekuensi di atas menunjukkan keberagaman jawaban responden seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa nilai range tinggi. Skor 67 diperoleh dari 9 responden, skor yang terbanyak atau merupakan modus dan juga median dari pengolahan data ini. Dari skor di atas menunjukkan bahwa kategori jawaban cenderung berada pada skor 3 dan 4 yang berarti jawabannya cukup dan baik atau cukup dan puas pada kategori jawabannya, dan hanya beberapa responden yang menjawab tidak baik dan sangat baik.

### Harapan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	57.00	1	1.4	1.4	1.4
	58.00	1	1.4	1.4	2.9
	59.00	2	2.9	2.9	5.8
	60.00	3	4.3	4.3	10.1
	61.00	2	2.9	2.9	13.0
	62.00	6	8.7	8.7	21.7
	63.00	3	4.3	4.3	26.1
	64.00	6	8.7	8.7	34.8
	65.00	5	7.2	7.2	42.0
	66.00	4	5.8	5.8	47.8
	67.00	8	11.6	11.6	59.4
	68.00	5	7.2	7.2	66.7
	69.00	7	10.1	10.1	76.8
	70.00	8	11.6	11.6	88.4
	71.00	3	4.3	4.3	92.8
	72.00	3	4.3	4.3	97.1
	73.00	1	1.4	1.4	98.6
	75.00	1	1.4	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel frekuensi harapan pelayanan di atas tidak jauh berbeda dengan tabel frekuensi pelayanan aktual. Menunjukkan range yang tinggi, bedanya adalah skor modusnya ada dua yaitu 67 dan 70 masing-masing 8 responden. Kecenderungan jawaban pun tidak jauh beda, yaitu berada pada jawaban cukup dan baik atau cukup dan tinggi pada kategori jawaban harapannya, dan hanya beberapa saja yang menjawab tidak baik dan sangat baik atau rendah pada kategori jawabannya.



## T-Test

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Pelayan an Harapan	66.1594	69	3.99125	.48049
Pelayan an Aktual	65.9275	69	5.24494	.63142

**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 Pelayan an Harapan & Pelayan an Aktual	69	.141	.248

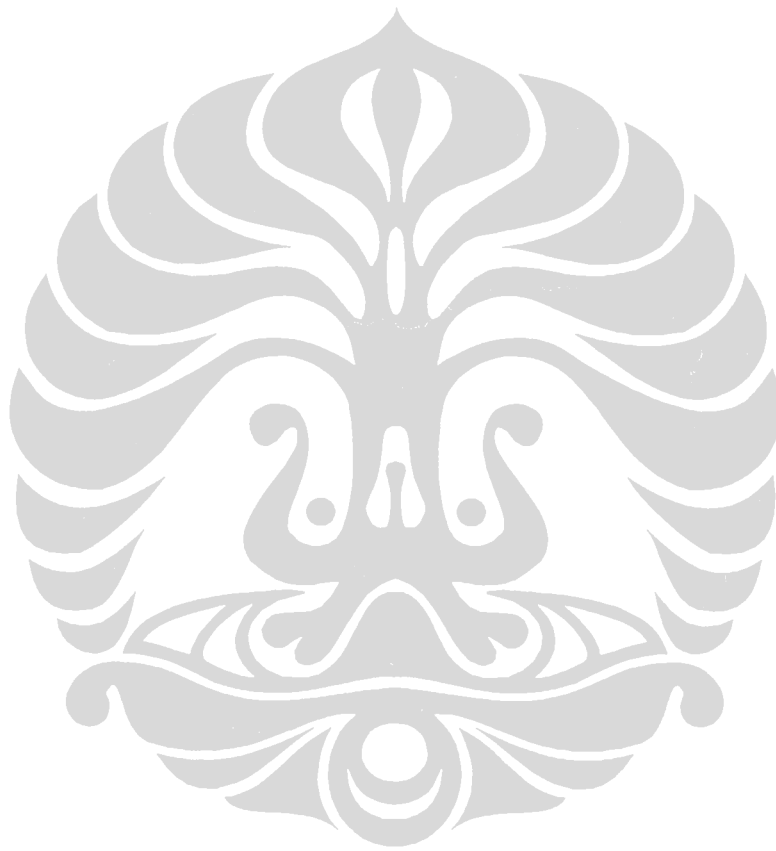
**Paired Samples Test**

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1 Pelayan an Harapan - Pelayan an Aktual	.23188	6.12647	.73754	-1.23986	1.70362	.314	68	.754	

Dari output di atas juga terlihat nilai koefisien korelasinya yaitu sebesar 0,141 dengan signifikansi (*p value*) 0,248. Nilai *p value* > 0,05 (menggunakan tingkat kesalahan 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan aktual dengan harapan pelayanan. Dalam hal ini semakin tinggi harapan pelayanan tidak mempengaruhi semakin tingginya pelayanan aktual; atau sebaliknya semakin rendah harapan pelayanan juga tidak berpengaruh terhadap penurunan pelayanan aktual.

Hasil uji beda antara pelayanan aktual dan pelayanan harapan dengan menggunakan *t test* diperoleh nilai *t* hitung sebesar 0.314 dan nilai signifikansi = 0,754. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa pelayanan aktual dan pelayanan harapan tidak menunjukkan perbedaan yang

signifikan. Dari nilai rata-ratanya diketahui untuk pelayanan harapan sebesar 66,1594 dan pelayanan aktual sebesar 65,9275. Dari nilai rata-rata tersebut terlihat pelayanan harapan cenderung lebih tinggi jika dibandingkan dengan pelayanan aktual. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan pelanggan. Mengingat perbedaan tersebut tidak signifikan, maka dapat diartikan pula bahwa pelanggan atau konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, karena harapannya tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang diberikan



## **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.