



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi  
Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan**

**T E S I S**

**Cipto Edy  
NPM: 0706186083**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM PASCASARJANA ILMU ADMINISTRASI  
JAKARTA  
JUNI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi  
Klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan**

**T E S I S**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

Cipto Edy  
NPM: 0706186083

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JUNI 2009**

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

## ABSTRAK

CIPTO EDY

NIM : 0706186083

### KUALITAS LAYANAN PEMBEBASAN BERSYARAT BERDASARKAN PERSEPSI KLIEN DI BALAI PEMASYARAKATAN JAKARTA SELATAN

Vii + 101 hal + 74 tabel

Referensi : 40 buku

Balai Pemasyarakatan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dalam Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang salah satu tugasnya adalah memberikan layanan kepada klien yang sedang menjalani masa pembebasan bersyarat.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendapatkan persepsi klien terhadap kualitas layanan yang diberikan Bapas. Persepsi kualitas layanan diperoleh dengan membandingkan antara kenyataan layanan dengan harapan klien pada layanan tersebut. Sampel diambil dari jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009 dengan menggunakan metode kuisioner.

Hasil pengumpulan data setelah dianalisa menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kenyataan layanan dan harapan klien sehingga dapat disimpulkan bahwa klien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES  
POSTGRADUATE PROGRAMME  
POLICY PUBLIC SERVICE ADMINISTRATIVE

## ABSTRACT

CIPTO EDY

0706186083

### PAROLE QUALITY SERVICE BASED ON CLIENT PERCEPTION IN SOUTH JAKARTA REHABILITATION OFFICE

Vii + 101 pages + 76 table

Reference : 40 books

Parole probation office is one of unit on General Directorate of social rehabilitation is one of public institution in Law and Human Right which it have task to give service toward client who do parole period.

This tesis aims to get the client perception toward parole probation office service quality. Quality service perception achive by comparation between service reality and client wishes on that's service. Sample was got from client number that reported on mei 2009 with use quisioner method.

Collection data goal after analizis show no one significant differences between service reality and client wishes thus we can make conclusion that client feel good toward service giving.

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Cipto Edy  
NPM : 0706186083  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi  
Klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Ketua Sidang : Prof. Dr. Benyamin Hoessein, SH { }

Penguji Ahli : Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si. ( )

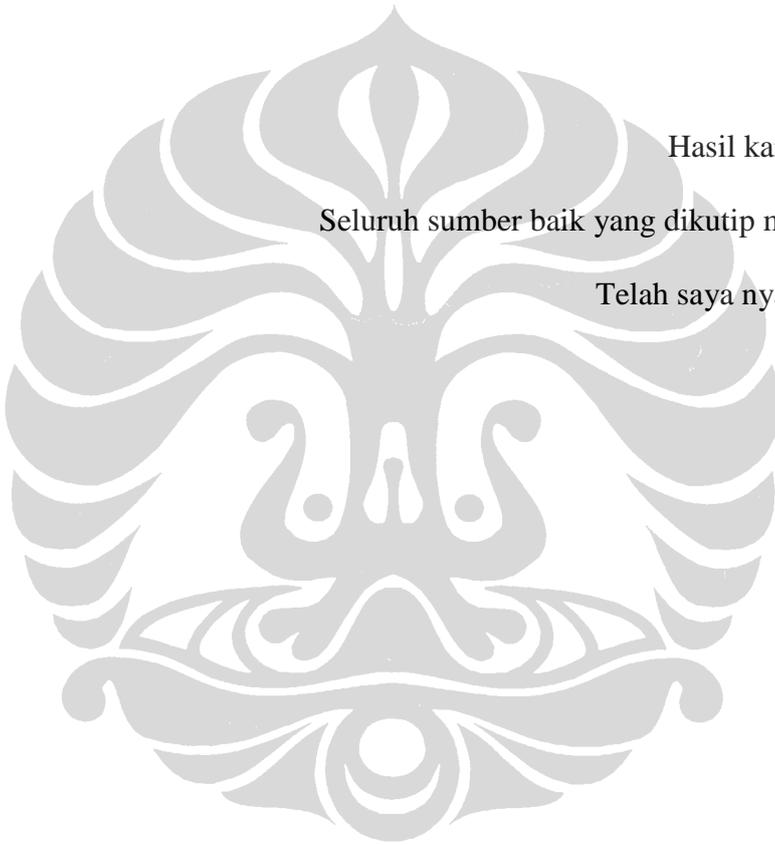
Pembimbing : Drs. M. Riduansyah, M.Si. ( )

Sekretaris Sisang : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si. ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2009

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



**Tesis ini adalah**

Hasil karya saya sendiri, dan

Seluruh sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk

Telah saya nyatakan dengan benar

**Cipto Edy**

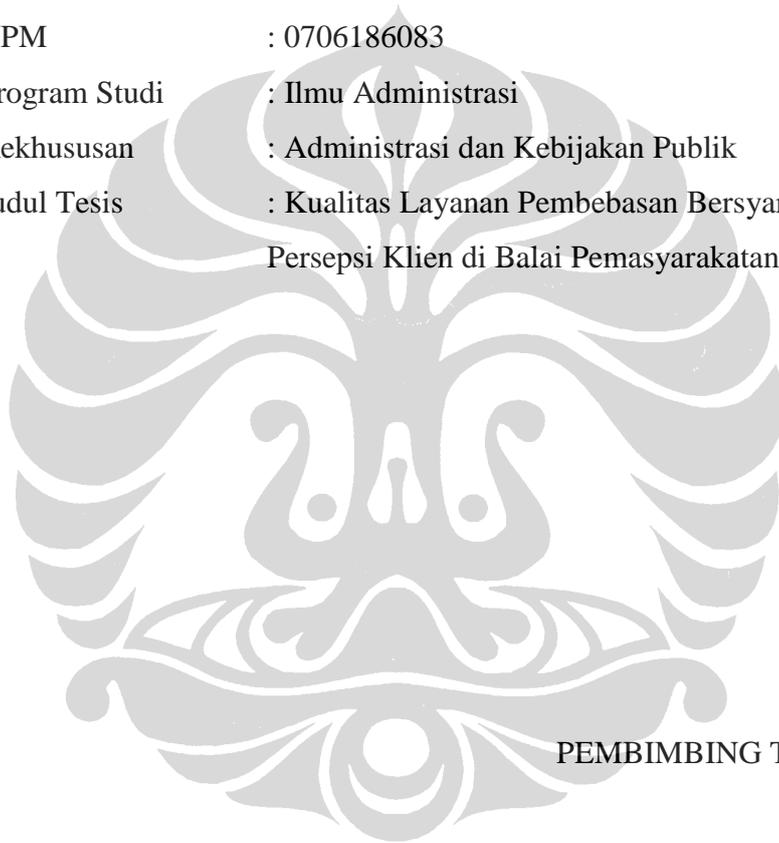
---

UNIVERSITAS INDONESIA

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

### **TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS**

Nama : CIPTO EDY  
NPM : 0706186083  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan  
Persepsi Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan



**PEMBIMBING TESIS**

Drs. M. Riduansyah, M.Si

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

### LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : CIPTO EDY  
NPM : 0706186083  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan  
Persepsi Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada hari Jumat, tanggal 26 (Dua Puluh Enam), bulan Juni, tahun 2009 (Dua Ribu Sembilan) dan telah dinyatakan : **LULUS**

#### Tim Penguji

Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein ( ..... )

Pembimbing :  
Drs. M. Riduansyah, M.Si ( ..... )

Penguji Ahli :  
Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si ( ..... )

Sekretaris Sidang :  
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si ( ..... )

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur yang sebesar-besarnya Kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Tesis dengan judul “ Kualias Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan “.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulisan tesis ini akan menemui kendala. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein sebagai Ketua Program Pascasarjana Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
2. Drs. M. Riduansyah, M.Si, selaku Pembimbing Tesis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penulisan tesis ini;
3. Kepala Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan dan Kepala Seksi Bimbingan Klien Dewasa yang telah memberikan ijin dan membantu untuk memperoleh data yang saya perlukan;
4. Istri dan anak-anak ku tercinta, yang telah memberikan dorongan moril dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari keterbatasan tesis ini, karena itu sangat diharapkan saran dan masukan untuk penyempurnaan tesis ini. Akhir kata, semoga tesis ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juni 2009

Penulis

Cipto Edy

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Fenomena kejahatan di Indonesia saat ini, digambarkan oleh kondisi *over crowded* pada sekitar 400 Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) dan Rumah Tahanan Negara (RUTAN). Data Direktorat Jenderal Pemasyarakatan (DITJEN PAS) Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (DEPKUMHAM) menunjukkan, pada tahun 2005 jumlah narapidana di semua LP dan Rutan di Indonesia sebanyak 97.671 orang. Pada tahun 2006 sebanyak 112.744 orang atau meningkat 15.073 orang dibandingkan tahun 2005. Pada tahun 2007 sebanyak 127.238 orang, meningkat 14.494 orang dibandingkan tahun 2006. Pada tahun 2008, jumlah narapidana sebanyak 130.075 orang, atau meningkat 2.837 orang dibandingkan tahun 2007 (Kompas, 2009:2).

Dari data tersebut, terlihat penurunan yang cukup signifikan dari jumlah peningkatan narapidana yaitu 2.837 pada tahun 2008. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan Ditjen Pemasyarakatan pada tahun 2007 yang tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang syarat dan tata cara pelaksanaan asimilasi, pembebasan bersyarat, dan cuti menjelang bebas, dan cuti bersyarat.

Kepala Humas Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Akbar Hadi Prabowo menyampaikan bahwa kelebihan kapasitas memang jadi masalah bagi lembaga pemasyarakatan. '*Dengan dijalankannya aturan itu, over-kapasitas berkurang,*' katanya. (Kompas, 2009:2)

Kebijakan pemidanaan di Indonesia sesungguhnya telah berubah sistem dari sistem kepenjaraan yang menekankan pada konsep penjeraan atau membuat jera si pelaku ke sistem pemasyarakatan dengan berorientasi kepada re- integrasi sosial yang menekankan kepada upaya penyatuan kembali hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan seorang narapidana ke tengah-tengah masyarakat. Adalah Sahardjo yang waktu itu sebagai

Menteri Kehakiman RI menyampaikan pidato pengukuhan saat menerima gelar Doctor Honoris Causa di dalam bidang ilmu hukum di Istana Negara pada tanggal 5 Juli 1963, menegaskan lagi perlunya perubahan dalam *approach* pembinaan pelanggar hukum. Berdasarkan hasil konferensi nasional kepenjaraan yang ke IV di Lembang Bandung pada bulan April 1964 lahirlah sebuah konsepsi sistem pembinaan pelanggar hukum yang baru yaitu sistem Pemasyarakatan. Menurut Bambang Purnomo :

“Sistem pemasyarakatan mengandung perlakuan terhadap narapidana (*treatment of prisoner*) agar semakin terintegrasi dalam masyarakat dan memperoleh bimbingan yang terarah berlandaskan kepada pedoman pelaksanaan pembinaan (manual) yang disesuaikan dengan *standard minimum rules*”.

“Dengan singkat tujuan pidana penjara adalah pemasyarakatan”. Gagasan-gagasan Sahardjo kemudian dirumuskan menjadi “Sepuluh Prinsip Pemasyarakatan”, sehingga pemasyarakatan bukan hanya tujuan dari pidana penjara tetapi juga merupakan suatu sistem perlakuan terhadap narapidana di Indonesia. Melalui kebijakan pidana yang berlandaskan kepada paham re-integrasi sosial ini, maka diharapkan upaya-upaya tersebut dapat meminimalisir dampak-dampak negatif dari proses penegakkan hukum yang berupa prisonisasi, stigmatisasi, residivisme dan lain-lain. Untuk itu, proses penegakkan hukum benar-benar dapat memanusiakan manusia karena ditegakkan berdasarkan prinsip keadilan substantif (sosial) dan tidak semata-mata hanya berdasarkan kepada keadilan yang formal (prosedural).

Pemulihan kesatuan hubungan sebagai tujuan re-integrasi sosial hanya dapat dicapai apabila arah dan tata cara perlakuan untuk mencapai kesatuan hubungan tersebut bukan pelanggar hukum semata, tetapi masyarakat luas dengan institusinya harus sama-sama mengusahakan pulihnya kesatuan hubungan. Oleh karena itu dalam usaha pemulihan kesatuan hubungan adalah pentingnya suatu proses, yakni proses interaktif yang didukung program-program yang sesuai. Esensi dari pemulihan hubungan antara narapidana dengan masyarakat ini adalah bahwa pada

dasarnya narapidana merupakan anggota masyarakat juga, sehingga di dalam Sistem Pemasyarakatan seorang narapidana semaksimal mungkin tidak menjalani pidananya secara penuh di dalam Lembaga Pemasyarakatan. Untuk memayungi upaya tersebut maka pada tahun 1995 ditetapkanlah Undang-Undang Nomor 12 tentang Pemasyarakatan dimana program integrasi dalam mempersiapkan narapidana untuk kembali ke tengah-tengah masyarakat diatur di dalam pasal 14, yaitu antara lain mendapatkan Asimilasi, Cuti Mengunjungi Keluarga, Cuti Menjelang Bebas maupun Pembebasan Bersyarat.

Program pemberian Pembebasan Bersyarat kepada narapidana memiliki intensitas waktu yang relatif lebih lama untuk mensosialisasikan dirinya di tengah-tengah masyarakat dibandingkan dengan pemberian program integrasi lainnya, hal ini dapat memberikan kesempatan yang lebih luas bagi individu narapidana yang bersangkutan untuk membuktikan dirinya bahwa program pembinaan yang diperoleh selama menjalani pidana telah merubah sikap dan perilakunya untuk menyatu kembali menjadi anggota masyarakat pada umumnya. Kondisi ideal tersebut adalah merupakan amanat dari Undang-undang yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk menegakkan keadilan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Ada beberapa penelitian mengenai manfaat dari pemberian Pembebasan Bersyarat, di antaranya yang diungkapkan oleh James Sterngold dan Mark Martin yang memaparkan hasil penelitiannya bahwa :

“di California pemberian Pembebasan Bersyarat yang dilakukan pada tahun 2004 hingga pertengahan 2005 dapat mengurangi dampak kelebihan populasi penjara dari sekitar 161.000 orang napi hingga menjadi 148.389 orang narapidana. Hal ini berbeda dari sebelumnya ketika jumlah narapidana ditahun 2004 meningkat menjadi 168.000 orang narapidana maka negara harus membangun 22 penjara tambahan dari sekitar 33 penjara yang telah ada dan memakan biaya perawatan narapidana hingga 1 milyar dolar namun tetap tidak memperbaiki kondisi didalam penjara, bahkan lebih meningkatkan residivisme hingga mencapai 60 persen dari jumlah napi yang dibebaskan tanpa Pembebasan Bersyarat”.

Di Indonesia sendiri permasalahan yang sama juga dialami, yaitu *over capacity* atau kelebihan kapasitas dan telah menjadi isu nasional dimana perbandingan antara kapasitas ruang hunian dengan jumlah penghuni sudah sangat jauh. Namun, kebijakan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dalam mengatasi permasalahan *over capacity* atau kelebihan kapasitas pada Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia hanya ditekankan kepada penambahan kapasitas atau pembangunan Lapas-Lapas baru sedangkan program pemberian PB yang pada kenyataannya merupakan jawaban dari permasalahan tersebut masih belum dioptimalkan atau tidak diperhatikan secara serius.

Tingkat hunian Narapidana secara nasional pada tahun 2005 mencapai angka 55.146 orang narapidana dilain pihak jumlah narapidana yang mendapatkan pembebasan bersyarat hanya berjumlah 5.849 orang. Hal ini diperburuk pada skala di tahun 2006 dimana perbandingannya adalah dari 62.207 orang narapidana yang mendapatkan pembebasan bersyarat hanya berjumlah 5.346 orang.

Masalah *over* kapasitas pada dasarnya akan memperburuk kondisi di dalam Lembaga Pemasyarakatan yang cenderung menyebabkan timbulnya ketegangan-ketegangan (*tensions*) yang dikatakan sebagai “*pains of imprisonment*” (derita yang diakibatkan pemenjaraan). Gresham Sykes mengemukakan tentang wujud derita itu, yaitu : (Sykes, 1997:447)

1. Kehilangan kebebasan bergerak (*deprivation of liberty*)
2. Kehilangan hak untuk memiliki barang pribadi dan pelayanan (*deprivation of goods and services*)
3. Kehilangan kebebasan berhubungan dengan lawan jenis (*deprivation of hetero sexual relationships*)
4. Kehilangan kebebasan menentukan kehendak (*deprivation of autonomy*)
5. Kehilangan rasa aman (*deprivation of security*).

Kemudian padatnya tingkat hunian di dalam Lembaga Pemasyarakatan dalam lima tahun terakhir di Indonesia mengakibatkan timbulnya permasalahan peredaran gelap narkoba yang pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan jumlah narapidana yang mengidap penyakit HIV/AIDS yang cukup signifikan. Penularan penyakit tersebut menjadi cepat dikarenakan oleh kepadatan hunian, dimana narapidana tidak dapat mengelak dari permasalahan penyimpangan seksual ataupun penggunaan jarum suntik yang sama secara bergantian. Fenomena lain adalah tingginya tingkat residivisme yang berasal dari Lembaga Pemasyarakatan yang over kapasitas menunjukkan bahwa tingginya populasi narapidana di dalam penjara dapat menyebabkan Lembaga Pemasyarakatan tersebut sebagai “sekolah kejahatan” bagi para narapidana karena bercampurnya narapidana “residivis” dan narapidana “*first offender*” (baru pertama melanggar hukum), sehingga hampir dapat dipastikan program pembinaan tidak akan berjalan didalam Lapas yang mengalami *over* kapasitas.

Permasalahan tersebut di atas dapat diatasi melalui program pemberian Pembebasan Bersyarat, Carney mengungkapkan bahwa “mekanisme pemberian PB memang ditujukan selain untuk mengatur jumlah populasi di dalam penjara juga untuk mengefektifkan program pembinaan terhadap narapidana” Di Indonesia, seorang narapidana diberikan Pembebasan Bersyarat pada saat telah menjalani 2/3 dari masa pidananya. Setelah memenuhi syarat administratif dan substantif maka secara otomatis narapidana tersebut berhak diberikan Pembebasan Bersyarat. Penentuan 2/3 tersebut dimaksudkan agar sesegera mungkin narapidana dapat kembali ke keluarganya sesuai dengan tujuan dari Sistem Pemasyarakatan yang berbasiskan *community based treatment* atau pembinaan ditengah-tengah masyarakat.

Namun pada kenyataannya untuk mencapai syarat 2/3 tersebut, bagi narapidana yang akan memperoleh pembebasan bersyarat harus melalui 3 (tiga) tahapan proses pengusulan untuk disidang oleh Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP), yakni tahap proses sidang TTP Daerah, tahap proses

sidang TPP Wilayah dan Tahap proses sidang TPP Pusat. Kebijakan ini diatur dalam Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01.PK.04.10 Tahun 1999 tentang Asimilasi, Pembebasan Bersyarat dan Cuti Menjelang Bebas.

Proses pemberian Pembebasan Bersyarat bagi narapidana sejak disidang TPP tingkat Lembaga Pemasyarakatan sampai diberikannya Surat Keputusan Pembebasan Bersyarat dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, merupakan tahapan yang harus ditempuh sehingga standar waktu pengurusan usulan keseluruhan yang ditempuh menurut Keputusan Menteri tersebut adalah memakan waktu selama 44 (empat puluh empat) hari. Lebih lanjut, khususnya dalam hal pemberian pembebasan bersyarat, data yang berhasil dihimpun Direktur Bina Bimbingan Kemasyarakatan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan menunjukkan peningkatan yang berarti. Pada tahun 2007 tercatat 9.308 pembebasan bersyarat diberikan diseluruh LAPAS dan RUTAN pada Kantor Wilayah (KANWIL) Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia se-Indonesia, sedangkan pada tahun 2008 tercatat 16.728 pembebasan bersyarat. Dengan kata lain telah terjadi peningkatan pemberian pembebasan bersyarat sebesar 90% pada tahun 2008 dibanding tahun sebelumnya. Peningkatan yang sangat mencolok untuk sebuah kebijakan pelayanan publik. Pada tahun 2008 tersebut, dari seluruh LAPAS dan RUTAN, LAPAS dan RUTAN pada KANWIL Jawa Barat tercatat sebagai yang tertinggi dalam pemberian pembebasan bersyarat yakni sebanyak 2.496, disusul Kanwil Sumatera Utara 1.558, Kanwil DKI Jakarta 1.485, Kanwil Jawa Timur 1.271, dan Kanwil Banten 1.150. (Ditjen PAS, 2008)

Berdasarkan data tersebut di atas ternyata, peningkatan pemberian pembebasan bersyarat berkorelasi dengan penurunan dari jumlah peningkatan narapidana. Hal ini memberikan asumsi bahwa semakin banyaknya pembebasan bersyarat diberikan, maka semakin berkurang jumlah narapidana yang berarti masalah *over crowded* LAPAS dan RUTAN teratasi. Namun, apakah minimnya jumlah peningkatan narapidana tersebut berkaitan erat dengan banyaknya pemberian pembebasan bersyarat? Ataukah karena tingkat kejahatan semakin berkurang?

Lebih lanjut, kebijakan pemberian pembebasan bersyarat kepada narapidana yang telah menjalani dua per tiga masa pidananya tersebut dapat dikatakan sebagai salah satu kebijakan pelayanan publik. Sebagai bagian dari proses pembinaan narapidana dan salah satu dari hak-hak narapidana bagi klien yang memenuhi syarat.

Pembebasan Bersyarat merupakan tahap akhir dari rangkaian proses pembinaan. Sebelum narapidana memasuki tahap ini terlebih dahulu harus melalui proses asimilasi yaitu satu perdua dari masa pidana dan menurut Tim Pengamat Pemasyarakatan telah dinyatakan mencapai kemajuan baik secara fisik, mental dan juga segi ketrampilan, maka pembinaan dapat diteruskan dengan memberikan pembebasan bersyarat yaitu proses pembinaan narapidana dan anak didik pemasyarakatan yang telah menjalani dua pertiga dari masa pidananya dengan ketentuan dua pertiga masa pidana tersebut tidak kurang dari sembilan bulan. (Ditjen PAS:2005:8)

Sistem Pemasyarakatan mengandung prinsip pembinaan terhadap warga binaan pemasyarakatan dengan pendekatan yang lebih manusiawi, tercermin dalam usaha-usaha pembinaan berdasarkan sistem pemasyarakatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang *Pemasyarakatan*, dalam rangka membentuk narapidana dan anak didik pemasyarakatan menjadi manusia seutuhnya. Hal ini mengandung arti bahwa pembinaan dimaksud merupakan upaya mewujudkan reintegrasi sosial yaitu pulihnya kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan narapidana dan anak didik pemasyarakatan baik narapidana sebagai individu, makhluk sosial dan makhluk Tuhan dengan masyarakat.

Prinsip pembinaan yang diatur dalam sistem pemasyarakatan dapat mengandung arti baik secara filosofis maupun sosiologis. Secara filosofis, paradigma pemasyarakatan mempunyai asumsi bahwa manusia (termasuk narapidana) adalah makhluk social, ia secara naluriah mempunyai kebutuhan untuk selalu berhubungan dengan masyarakat. Oleh sebab itu, setiap narapidana tidak boleh dikucilkan dari masyarakat lingkungannya.

Secara sosiologis, paradigma pemasyarakatan mempunyai asumsi bahwa penjara secara potensial memiliki aspek prisonisasi yang tidak lagi kondusif

untuk melakukan pembinaan (negara tidak berhak membuat narapidana menjadi lebih buruk atau jahat). Oleh karena itu, pemasyarakatan mempunyai kebijakan agar narapidana secepat mungkin harus dikenalkan dengan norma-norma yang hidup dalam masyarakat untuk mengeleminir pengaruh-pengaruh negatif pemenjaraan tersebut, salah satunya adalah proses pemberian pembebasan bersyarat dan asimilasi. (Ditjen PAS, 2005:7)

Dari data yang dikemukakan di atas, dan uraian mengenai filosofi sistem pemasyarakatan, nampak bahwa Direktorat Jenderal Pemasyarakatan selaku institusi pemerintah telah memberikan pelayanan dalam pemberian pembebasan bersyarat dengan baik yang ditopang oleh sebuah regulasi yang mengarah pada pemecahan masalah. Hal ini juga didasari oleh sebuah filosofi yang menjunjung tinggi hak asasi manusia terpidana.

Namun, sebuah kebijakan dalam wujud regulasi akan lebih bijak dan berkualitas apabila memperhatikan partisipasi publik. Salah satu kunci utama dari pengelolaan kebijakan yang berkualitas adalah tingginya intensitas partisipasi publik. Sebab kesahihan kebijakan publik apapun dari pemerintah terletak pada partisipasi publik. Dialog dengan publik adalah kebenaran suatu kebijakan dan menjadi sarana utama untuk kebijakan yang siap digunakan.

Publik dalam konteks ini adalah klien, yakni para eks-narapidana yang sedang menjalani masa pembebasan bersyarat yang wajib lapor ke Bapas Jaksel. Partisipasi klien dalam bentuk tanggapan, masukan, kritik, atau pun keluhan diperlukan dalam rangka pengelolaan kebijakan yang berkualitas. Untuk itu, penelitian ini perlu dilakukan, agar menjadi bahan evaluasi demi peningkatan layanan publik.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian di atas, maka masalah penelitian (*research question*) dalam tesis ini adalah : “Bagaimana kualitas layanan pembebasan bersyarat berdasarkan persepsi klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan?”

## **C. Tujuan Dan Signifikansi Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan pembebasan bersyarat berdasarkan persepsi klien. Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan-masukan bagi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap kebijakan pemberian pembebasan bersyarat bagi narapidana sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang syarat dan tata cara pelaksanaan asimilasi, pembebasan bersyarat, dan cuti menjelang bebas, dan cuti bersyarat.

Secara akademis, manfaat penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pengembangan ilmu kebijakan publik terutama dalam pelayanan publik dalam bidang hukum dan hak asasi manusia.

## **D. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

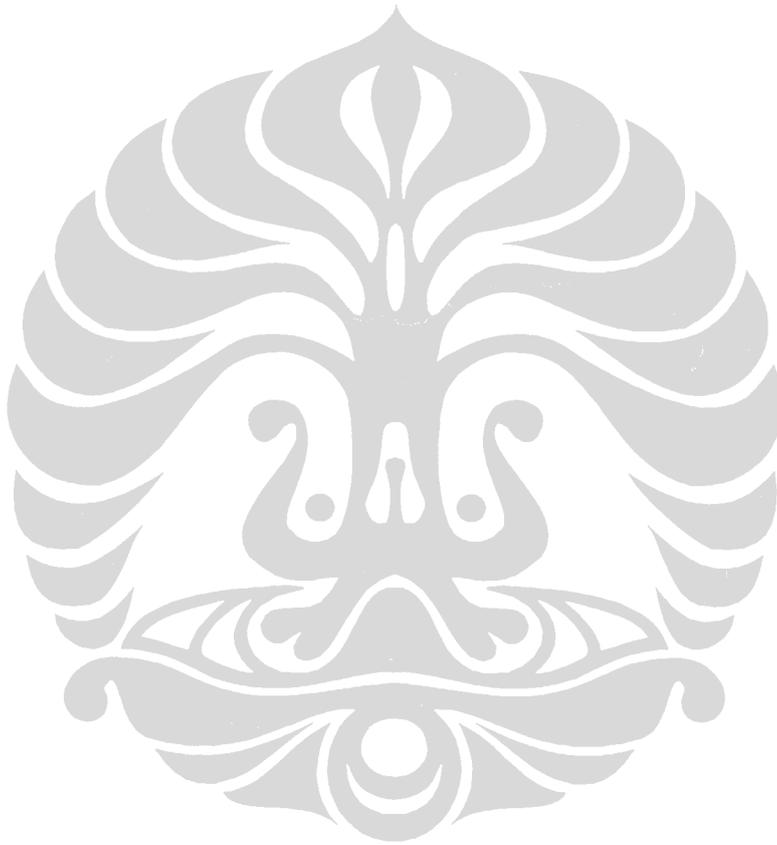
Selanjutnya bab II adalah tinjauan literatur yang menjelaskan tentang tinjauan literatur dari berbagai teori kebijakan publik dan operasionalisasi konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III merupakan metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, penyusunan instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV adalah gambaran umum lokasi penelitian, menguraikan gambaran Bapas Jakarta Selatan dan pelaksanaan proses pelaporan klien pembebasan bersyarat.

Bab V berisikan analisis deskriptif kualitas layanan dari jawaban atas kuisisioner yang diberikan kepada klien.

Bab VI berisikan kesimpulan yang menjawab dari pertanyaan penelitian berdasarkan analisa data dan saran-saran sebagai masukan bagi Bapas Jakarta Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.



## BAB II

### TINJAUAN LITERATUR

#### A. Tinjauan Literatur

##### 1. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian terdahulu yang relevan dengan tesis ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin yang meneliti faktor-faktor penghambat pelaksanaan pembebasan bersyarat di LAPAS Cipinang. Ada kesamaan tempat penelitian dengan penulisan tesis ini. Adapun kesimpulan hasil penelitiannya adalah bahwa pelaksanaan proses PB masih belum sesuai aturan, hal ini dibuktikan bahwa litmas yang seharusnya dilakukan pada awal pembinaan tidak dilakukan. Kebijakan pentahapan pun membutuhkan waktu yang lama sehingga banyak usulan PB diselesaikan melewati target waktu yang ditetapkan. Selanjutnya yang menjadi hambatan adalah pada petugas yang belum memahami kebijakan yang telah dibuat dan ketidak konsistenan dalam menerapkan kebijakan.

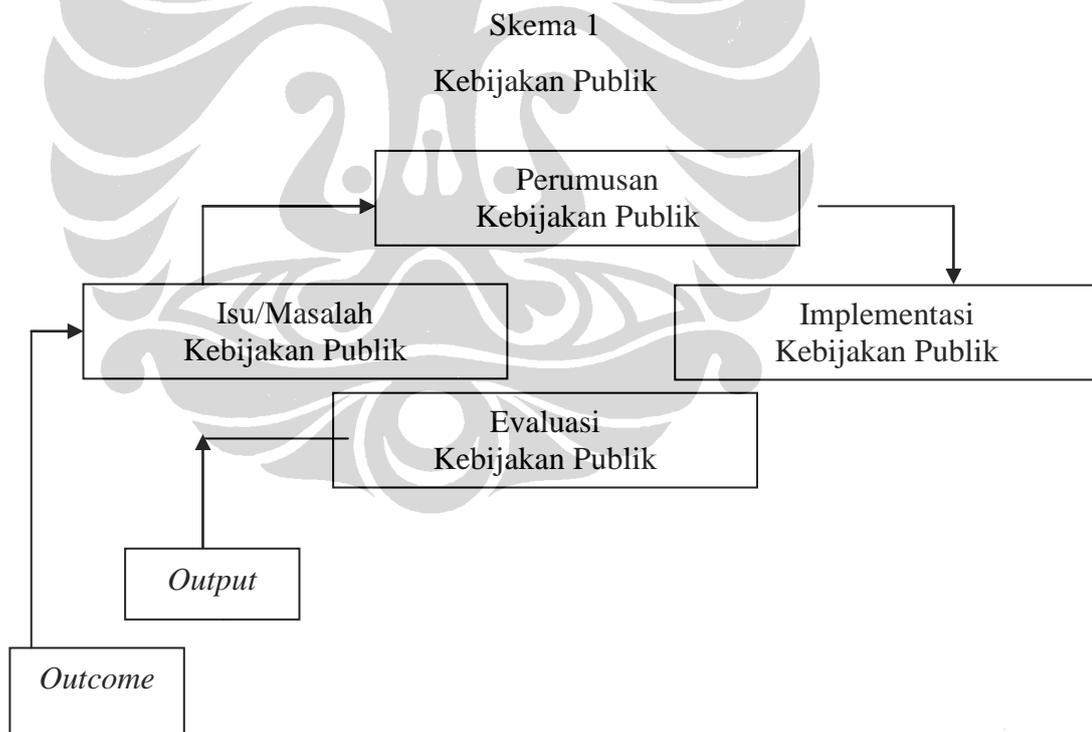
Berikut ini adalah matrik penelitian terdahulu dengan penelitian penulis.

Nama Peneliti	Pokok Permasalahan	Pendekatan Penelitian	Metode Penelitian
Syamsudin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana proses pemberian Pembebasan Bersyarat bagi narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas I Cipinang ?</li> <li>2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan pemberian Pembebasan Bersyarat bagi narapidana di</li> </ol>	<p>Deskriptif</p> <p>Kuantitatif</p>	<p>Wawancara dan studi kepustakaan</p>

	Lembaga Pemasyarakatan Klas I Cipinang ?		
Cipto Edy	“Bagaimana persepsi klien mengenai pelayanan pemberian pembebasan bersyarat” (Studi Kasus di Balai Pemasyarakatan Klas I Jakarta Selatan)?	Kuantitatif	Kuisisioner

## 2. Teori Kebijakan Publik

Nugroho menjelaskan model kebijakan publik sebagai berikut:



Sumber: Bungin, 2008, hal.254

Nugroho mengungkapkan bahwa dalam setiap kebijakan publik dimulai dari isu-isu publik yang dirasakan oleh masyarakat luas dimana perlu dilakukan tindakan kebijakan oleh pemerintah. Tindakan kebijakan dimulai

dari merumuskan kebijakan kemudian dilaksanakan dalam implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan ini dievaluasi pelaksanaannya kemudian menjadi masukan bagi pelaksanaan kebijakan berikutnya. (Bungin, 2008:254)

Thomas R. Dye dalam Nugroho mengemukakan ada Sembilan model perumusan kebijakan diantaranya adalah model teori rasionalisme dan model demokratis. Model teori rasionalisme mengatakan bahwa kebijakan publik sebagai *maximum social gain* yang berarti pemerintah sebagai pembuat kebijakan harus memilih kebijakan yang member manfaat optimum bagi masyarakat sedangkan teori demokratis mengatakan bahwa pengambilan keputusan kebijakan sebanyak mungkin mengolaborasi suara dari *stakeholders*. (Bungin, 2008:254)

Dengan demikian kebijakan pemberian pembebasan bersyarat sebagai kebijakan publik yang melibatkan masyarakat terpidana dan kerabat/keluarganya serta lingkungan masyarakatnya sebagai *stakeholders* harus pula melibatkannya dalam arti memahami kebutuhan yang mereka butuhkan dalam kebijakan tersebut. Untuk upaya ini maka perlu diketahui persiapan masyarakat dalam kebijakan pemberian pembebasan bersyarat tersebut.

Menurut Nazulina, ada beberapa jenis kebijakan publik : (Nazulina, 2003:3)

a. Distributif

Yaitu kebijakan publik yang bertujuan untuk memberi fasilitas dan pelayanan bagi golongan penduduk tertentu.

Contoh : KIK/KMKP, LIK/PIK, Sentra Industri Kecil/BIPK

b. Pengaturan

Yaitu kebijakan publik yang bertujuan untuk mengatur kehidupan masyarakat melalui pembatasan kebebasan bertindak dari subyek (golongan penduduk) untuk mengurangi ketegangan diantara golongan yang bersaing.

Contoh : *Antitrust legislation*, perlindungan lingkungan hidup

c. Redistribusi

Yaitu kebijakan publik yang bertujuan untuk merubah alokasi kemakmuran, pendapatan dan hak diantara berbagai kelompok dan kelas dalam masyarakat.

Contoh : Perpajakan yang progresif, Jaminan sosial.

d. *Self-Regulatory*

Yaitu kebijakan yang diusahakan dan didukung oleh kelompok kepentingan untuk memajukan dan melindungi kepentingan mereka.

Contoh : Izin Praktek oleh Asosiasi Profesional, seperti I DI, dsb.

· Kebijakan publik adalah garis-garis besar dari kehendak pemerintah dibidang tertentu.

· Pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam bidang tertentu.

Kriteria yang dapat dipakai dalam analisis kebijakan publik adalah (Nazulina, 2003:4)

a. Efisiensi, yaitu tentang sampai seberapa jauh suatu kebijakan publik menghasilkan sejumlah besar *output* untuk sejumlah kecil *input*.

Efisiensi :  $O/I = \text{benefits/cost}$

b. Efektivitas, yaitu tentang sampai seberapa jauh suatu kebijakan publik mencapai tujuan yang diinginkan.

c. *Equity*, yaitu tentang sampai seberapa jauh penyebaran *benefits* dan *cost* diantara berbagai kelompok, daerah/wilayah ditinjau dari segi proporsi jumlah penduduk, kebutuhan, dsb.

d. *Equality*, yaitu sampai seberapa jauh penyebaran *benefits* dan *cost* diantara berbagai kelompok dan daerah/wilayah sehingga masing-masing memperoleh bagian manfaat dan biaya yang sama.

e. *Public participation*, yaitu sampai seberapa jauh mayoritas penduduk yang berkepentingan mempunyai pengaruh terhadap formulasi dan implementasi kebijakan publik. Sebaliknya, sampai seberapa jauh pandangan minoritas diberi kesempatan mempengaruhi pihak mayoritas.

f. *Freedom* yaitu sampai seberapa jauh kebebasan hidup dan berusaha dijamin.

- g. *Predictability*, yaitu sampai seberapa jauh kebijakan publik dilaksanakan secara objektif dan anggota masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui sebelumnya apa cakupan dan arah kebijakan tersebut.
- h. *Procedural fairness*, yaitu sampai seberapa jauh orang yang terkena dampak kebijakan publik dapat mempertahankan dirinya dari perlakuan sebagai orang yang tidak perlu ditolong. Misalnya, kasus *welfare policy*.

Menurut Dwidjowijoto (2003,4), kebijakan publik terbagi atas perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Pendapat dari Dwidjowijito (2003:63) mengenai karakter kebijakan publik, dapat dibagi menjadi dua yaitu: 1. Regulatif versus deregulatif, atau restruktif versus non-restruktif, dan 2. Alokasi versus *distributive/redistributive*. Kebijakan jenis pertama adalah kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan. Sebagian besar kebijakan publik berkenaan dengan hal-hal yang *regulative* dan *deregulatif*. Kebijakan jenis pertama adalah kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan. Sebagian besar kebijakan publik berkenaan dengan hal-hal yang regulatif/restruktif dan deregulatif/non-restruktif. Kebijakan jenis kedua adalah kebijakan alokatif dan distributif. Kebijakan ini biasanya berupa kebijakan-kebijakan yang berkenaan anggaran atau keuangan publik. Dalam hal ini kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan di dalam Balai Pemasarakatan berupa pembimbingan khususnya pembimbingan bagi klien yang sedang menjalani masa pembebasan bersyarat.

### 3. Mengelola Kebijakan

Pemahaman terhadap konsep partisipasi dalam banyak hal sering diartikan secara sederhana sebagai peran serta dalam suatu lingkungan kegiatan. Konsep peran serta dalam pengambilan keputusan dapat dijelaskan bahwa, peran serta (partisipasi) menunjukkan suatu proses antara dua atau lebih pihak (individu atau kelompok) yang mempengaruhi satu terhadap yang lainnya dalam membuat rencana, kebijakan, dan keputusan. Keputusan

itu adalah sesuatu yang akan berpengaruh dikemudian hari bagi pihak pembuat keputusan, kelompok sasaran dan sering kali bagi lingkungannya. (Sinambela, 2008:37)

Dalam hal peran serta publik dalam rangka pembuatan kebijakan, tuntutananya tidak hanya timbul dari individu, tetapi setiap organisasi senantiasa harus mensyaratkan bahwa setiap keputusan yang akan diambil harus memperhitungkan pengetahuan dan pendapat dari orang-orang yang akan berpartisipasi dan mengambil bagian didalamnya. Untuk itu, partisipasi kebijakan adalah suatu aktifitas, proses, dan system pengambilan keputusan yang mengikutsertakan semua elemen masyarakat yang berkepentingan terhadap sukses suatu rencana. (Sinambela, 2008:37)

Tujuan utama dari partisipasi adalah mempertemukan seluruh kepentingan yang sama dan yang berbeda dalam suatu proses perumusan dan penetapan kebijakan (keputusan) secara proporsional untuk semua pihak yang terlibat dan terpengaruh oleh kebijakan yang akan ditetapkan didalamnya. Pelibatan masyarakat luas (publik) dalam proses penentuan kebijakan merupakan suatu cara efektif untuk menampung dan mengakomodasi berbagai kepentingan yang beragam. Pengikutsertaan publik yang terwujud dalam perencanaan yang partisipasi dapat membawa keuntungan substantif, dimana keputusan publik yang diambil akan memberikan rasa kepuasan dan dukungan publik yang cukup kuat terhadap suatu proses pembangunan. Keterlibatan masyarakat dalam proses penentuan kebijakan publik yang dapat memberikan nilai strategis bagi masyarakat itu sendiri menjadi salah satu syarat penting dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya. (Sinambela, 2008:38)

Perencanaan perumusan dan pembuatan kebijakan publik dengan pendekatan partisipatif (*participatory planning*) sangat strategis, karena menjadi esensi mendasar dalam merangkum dan mengartikulasikan aspirasi publik sebagai motor penggerak utama dalam setiap proses penentuan kebijakan. Menurut Friedmann, pendekatan partisipatif merupakan suatu proses politik untuk memperoleh kesepakatan bersama melalui aktifitas

negosiasi atau urun rembuk antar seluruh pelaku pembangunan (stakeholders). (Yusoff dan Ghazali, 2003:6)

Perhatian terhadap pentingnya partisipasi dalam konteks apapun akan menjadi salah satu kunci untuk memadatkan nilai-nilai kebijakan yang berorientasi pada kepeentingan publik. Untuk itu, masyarakat luas sebagai elemen terbesar dalam suatu tatanan kehidupan sosial diharapkan dapat ikut serta dalam proses penentuan arah kebijakan pemerintah dan pembangunan. Melalui paradigma ini, publik menjadi aspek penting dalam perancangan kebijakan. (Sinambela, 2008:39)

Partisipasi dapat menguatkan argumentasi untuk perumusan dan pembuatan suatu kebijakan publik. Selanjutnya yang perlu dirancang adalah membangun argumentasi akan perlunya suatu kebijakan publik dirumuskan dan ditetapkan. Atas dasar ini, secara teoritis diperlukan pemahaman terhadap bentuk argument untuk memungkinkan efektifitas suatu kebijakan yang akan diambil. Bentuk argument kebijakan yang dimaksud diklasifikasi sebagai berikut: (Dunn, 1999:155-157)

1. Cara otoritatif, cara ini mendasarkan pernyataan kebijakan dari pihak yang berwenang. Informasi diubah menjadi pernyataan berdasarkan asumsi yang dibuat oleh para ilmuwan untuk direkomendasikan sebagai kebijakan;
2. Cara statistik, cara ini mendasarkan pernyataan kebijakan pada argument yang diperoleh dari sampel. Asumsinya merujuk pada kebenaran yang dinyatakan oleh anggota sampel. Dalam hal ini semua anggota populasi yang tidak menjadi bagian dari sampel juga dianggap membenarkan asumsi yang dimaksud;
3. Cara klasifikasional, pernyataan kebijakan cara ini didasarkan pada argument yang berasal dari suatu keanggotaan. Informasi diubah menjadi pernyataan kebijakan atas dasar asumsi bahwa apa yang benar bagi suatu kelas individu ataupun kelompok yang tercakup dalam informasi tersebut juga benar bagi individu atau kelompok yang merupakan anggota di kelas yang bersangkutan;

4. Cara intuitif, cara ini mendasarkan pernyataan kebijakan didasarkan dari argument yang berasal dari batin. Hal ini sangat ditentukan dari masalah untuk menerima suatu rekomendasi kebijakan;
5. Cara analisentrik, cara ini mendasarkan pernyataan kebijakan pada argument yang berasal dari validitas metode atau aturan yang ditetapkan oleh analisis;
6. Cara eksplanatori, cara ini didasarkan dari pernyataan yang dibuat atas argument yang dibuat dari suatu penyebab. Informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi tentang adanya kekuatan penyebab tertentu dan hasilnya;
7. Cara pragmatis, cara ini didasarkan dari argument yang berasal dari motivasi, kasus paralel, atau analogi. Informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi tentang daya pengaruh tujuan, nilai, dan dorongan. Asumsi tentang kesamaan antara dua kasus pembuatan kebijakan atau lebih. Ataupun asumsi tentang kesamaan hubungan diantara dua atau lebih latar kebijakan;
8. Cara kritik-nilai, untuk cara ini, pernyataan didasarkan pada argument yang diangkat dari etika. Informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi tentang kebenaran atau kekeliruan, kebaikan atau kejelekan dari kebijakan dan konsekuensinya.

Tahap awal dari proses kebijakan adalah agenda setting. Agenda setting merupakan tahap penentuan masalah yang akan diangkat (berkaitan dengan identifikasi masalah tentang apa masalahnya, mengapa terjadi, apa dampak, dan lain sebagainya). Masalah tersebut harus berkompetensi terlebih dahulu untuk bisa masuk dalam agenda setting (prioritas masalah). Akan tetapi belum tentu semua masalah akan dirumuskan menjadi suatu kebijakan (Winarno, 2002, 59).

Berkaitan dengan masalah yang menjadi prioritas, Lester dan Steward (2000, 66) menyatakan bahwa suatu isu akan mendapat perhatian apabila memenuhi beberapa kriteria berikut :

- a. apabila suatu isu telah melampaui proporsi suatu krisis, dan tidak dapat terlalu lama ditinggalkan;
- b. suatu isu akan mendapat perhatian bila isu tersebut mempunyai sifat partikularis (kepentingan) yang dapat menjadi isu yang dramatis;
- c. mempunyai aspek emosional dan mendapat perhatian media massa karena faktor *human interest*;
- d. mendorong munculnya pertanyaan menyangkut kekuasaan, legitimasi, dan masyarakat;
- e. isu tersebut sedang tren (menjadi perhatian banyak orang).

Tahap kedua dari proses kebijakan adalah formulasi. Tahap formulasi merupakan tahap di mana dibuat alternatif-alternatif solusi permasalahan yang ada, selanjutnya dari alternatif yang ada dipilih yang dianggap paling tepat dengan dampak atau efek samping yang rendah (tahap adopsi kebijakan), kemudian alternatif yang dipilih dilaksanakan (tahap implementasi kebijakan). Alternatif kebijakan yang telah menjadi kebijakan publik, diimplementasikan oleh badan-badan administrasi dan agen-agen pemerintah di tingkat bawah, dengan memobilisasi dukungan finansial dan sumber daya manusia.

Tahapan terakhir adalah tahap evaluasi kebijakan dimana kebijakan yang telah dilaksanakan dinilai dan dievaluasi, sampai sejauh mana kebijakan tersebut bermanfaat dan dapat menyelesaikan masalah. Hasil penilaian dan evaluasi tersebut dapat memberikan input untuk perbaikan kebijakan berikutnya (*feedback*).

#### **4. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis,

tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih pro aktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas public. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintah. (Kristiadi, 1996:4)

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah *pamong praja* yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. (Syafii, 1999:17) Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Sinambela, 2008:5)

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Agung, 2005:1-2) Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya

diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. (Sinambela, 2008:6)

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, pembuat kebijakan cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpinggirkan.

Pada bagian lain dikemukakan bahwa ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah: (fandi, 1997:14)

1. *function*: kinerja primer yang dituntut;
2. *confirmance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
3. *reliability*: kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
4. *serviceability*; kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;
5. adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Perhatian terhadap aspek di atas akan menjadikan suatu produk kebijakan lebih potensial dalam mengakses semua kepentingan publik. Namun demikian produk kebijakan yang baik juga harus didukung kemampuan birokrasi yang memadai pada tingkat implementasi. Untuk itu pendayagunaan pelayanan aparat birokrasi yang perlu dilakukan adalah melalui: (Bintoro, 1997:7)

1. pengembangan *efficiency standard measurements*, tolak ukur, standar unit dan standard cost perlu ditingkatkan untuk meminimalisir unsur-unsur biaya yang tidak profesional;

2. perbaikan prosedur dan tata kerja rasional organisasi yang lebih efisien dan efektif dalam manajemen operasional yang proaktif;
3. mengembangkan dan memantapkan mekanisme koordinasi yang lebih efektif;
4. mengendalikan dan menyederhanakan birokrasi dengan *management by exception* dan *minimize body contact* dalam pelayanan jasa. Pengendalian, penyederhanaan perizinan, dan pengaturan yang perlu mendapat perhatian adalah mengenai investasi, kegiatan usaha, pengelolaan tanah dan bangunan, serta kelancaran lalu lintas barang.

Pembangunan sistem administrasi negara dengan perangkat birokrasinya harus terus digalakkan, agar administrasi negara menjadi *a vigorous and a strong and very active government*. (STIA-LAN, 1995:27) Pembangunan sistem administrasi yang dimaksud adalah deregulasi dan debirokratisasi, yang bertujuan untuk memperoleh kinerja yang lebih efektif, efisien dan bersaing. Kebijakan ini berupa pemotongan atau penyederhanaan prosedural (*deregulasi*) yang dianggap menghalangi kelancaran pelayanan publik, sebagai akibat dari peratutran yang berbelit-belit, banyak instansi dan pejabat yang terlibat dalam mengerjakan suatu urusan sehingga mengganggu kelancaran aktivitas dalam berbagai sektor, maka peraturan tersebut disederhanakan dengan menghapus prosedur yang tidak *urgen* dan menghambat. (Thoha, 1999: 347)

Dalam konteks ini, deregulasi menjadi sangat penting untuk mendapat perhatian, adapun bentuknya adalah: (Reksopoetranto, 1995:415)

1. pengurangan sasaran, seperti pengurangan pajak;
2. perlunakan syarat;
3. pengurangan sanksi;
4. dengan deregulasi, elastisitas penawaran meningkat, biaya pelaksanaan dapat dihemat.

Konsep-konsep tersebut diharapkan mampu mendorong terciptanya sistem pengelolaan pemerintah yang baik. (*good governance*) dalam suatu sistem administrasi negara yang berorientasi pada kepentingan publik sebagai tujuan utama. Secara teoritis, *good governace* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintah pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintah.

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo,(2003;5) bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, tanggung gugat (*accountability*). Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban. Kalau salah pemerintah dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat;
2. Transparansi. Dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha;
3. Keterbukaan. Pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan;
4. Berdasarkan hukum. Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang

ditempuh. *Conflict resolution* (penyelesaian konflik) berdasarkan hukum.

5. Jaminan *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik.

Secara umum pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan memobilisasi kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktifitas politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Khusus untuk masyarakat sipil, peran yang dimilikinya dapat dijabarkan lebih lanjut dalam hal berikut ini: (Yusof,2003:9)

1. menciptakan power balancing system atau sistem yang mampu memberikan keseimbangan kekuatan bagi kekuatan pemerintah dan sektor private terutama dalam proses pembentukan kebijakan publik;
2. berupaya menghilangkan potensi ketidakstabilan politik dan ekonomi dengan membuat mekanisme yang efisien untuk mengalokasikan keuntungan-keuntungan sosial di masyarakat luas.
3. mengisi atau memperkecil kesenjangan yang terjadi akibat adanya kegagalan pasar.

Hal demikian potensial tercipta dengan kondusif ketika mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara didasarkan dari produk kebijakan yang dapat menyeimbangkan pencapaian kepentingan seluruh stake holder. Tentu harapan tersebut mensyaratkan pasda keputusan yang baik dan akomodatif. Untuk itu, pengambilan keputusan harus ditangani secara benar. Adapun hal-hal yang dapat ,menyebabkan kegagalan menciptakan kepuasan benar-benar dijelaskan berikut ini: (Salusu,1996:333)

1. Perhatian pada masalah yang salah. Pengambil keputusan tidak tepat dalam mengidentifikasi inti masalah, lalu dengan cepat mengambil langkah tanpa suatu petunjuk yang jelas atau yang mendorong perlunya mengambil tindakan. Kemudian baru terasa bahwa masalah yang menjadi pusat perhatian itu ternyata keliru.
2. tidak memberi kesempatan peran serta para pengambil keputusan yang menolak peran serta pihak lain sehingga kali tidak memiliki pemahaman yang lengkap tentang keputusan yang diambil. Peran serta dari pihak yang terkait sangat membantu para pembuat keputusan karena perspektif yang berbeda-beda mereka miliki akan membuka banyak jalan dalam memandang keputusan yang akan dibuat.
3. sering terganggu oleh desakan pilihan-pilihan yang terpaksa. Pilihan-pilihan seperti itu, kadang-kadang dianggap penting karena biasanya didesak oleh kalangan *vested interest*, yang lazim diterima. Apabila ini menjadi kenyataan, maka akan mendorong pengambil keputusan untuk melupakan sasaran lembaga.
4. memaksakan diri karena desakan waktu dan stress. Seringkali, membuat keputusan dikelilingi oleh kompleksitas yang berasal dari ambiguitas dan ketidakpastian, yang mengakibatkan bahwa ia tidak mampu lagi mengendalikan desakan waktu dan stress tersebut.
5. terlalu banyak menggunakan intuisi dan penghakiman (*judgement*) para pengambil keputusan kadang-kadang percaya pada intuisinya yang menetapkan penilaiannya, ketimbang menggunakan prosedur yang analitis dengan langkah demi langkah. Situasi seperti ini akan merusak realitas, mengingkari kenyataan sehingga bisa menghasilkan keputusan yang berbahaya.

## 5. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah klien membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. (Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, 2005:122). Persepsi kualitas layanan yang diterima dapat diamati dan diukur

melalui metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmel dan Berry yang terdiri dari lima dimensi pokok berikut. (Lupiyoadi, 2001:148)

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), peralatan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan pegawai.
- b. *Reliability* atau keterandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pada dimensi ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Lupiyoadi (2001;149) bahwa terdapat lima kesenjangan (gap) yang menimbulkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Gap Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antar pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyak tingkatan manajemen.
2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadai standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (service delivery). Kesenjangan tersebut dikarenakan factor-faktor: ambiguitas peran, konflik peran, kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus di kerjakan, kesesuaian teknologi yang di gunakan pegawai, system pengendalian dari atasan, perceived control, dan teamwork dari manajemen.
4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena (1) tidak memadainya komunikasi horizontal, (2) adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.
5. Gap dalam pelayanan yang di rasakan adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang dan benariharapkan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan maka pelanggan akan pelanggan pun merasa tidak puas dengan kata lain kualitas pelayanan yang kiita berikan masih rendah (buruk).

Secara sederhana kualitas adalah apa yang dikatakan pelanggan sebagai suatu kualitas, yang berarti setiap produk/jasa yang diberikan, dapat berubah jika

harapan pelanggan berubah dengan kata lain bahwa kualitas yang dimaksudkan adalah bagaimana yang didefinisikan oleh para pelanggan. (Johns, 2003:42 ), mengemukakan bahwa kualitas mencakup : “ Memasok para pelanggan dengan apa yang mereka inginkan, dengan standar dan spesifikasi yang pelanggan inginkan, dengan tingkat kehandalan dan keseragaman yang dapat diramalkan (dan diterima), dan dengan harga yang sesuai dengan kebutuhan mereka”.

Kualitas merupakan aspek penting baik dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. Pemeliharaan kualitas menjadi agenda pokok dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas banyak mengandung definisi dan makna, sehingga banyak kalangan mengartikannya secara berkelainan, antara lain :

1. Perbaikan penyempurnaan berkelanjutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Kesesuaian dengan persyaratan/ketentuan
4. Bebas dari kerusakan dan cacat
5. Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan
6. Melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal
7. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat

Selanjutnya Goetsch dan Davis, mengatakan : “kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dari definisi tersebut, Goetsch (2002 : 3), menyatakan bahwa kualitas mencakup :

1. Hal mencapai atau melebihi harapan pelanggan
2. Berlaku untuk produk, jasa, orang, proses dan lingkungan
3. Kualitas adalah suatu keadaan yang selalu berubah ( artinya, apa yang dianggap berkualitas dewasa ini mungkin tidak cukup baik di masa mendatang)

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengibangi harapan pelanggan. Menurut *Wyckof* ( dalam Tjiptono, 2000 : 59 ), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan arti lain menurut Parasuraman, et,

al., ( dalam Tjiptono 2000 : 60 ), dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan ( *expected service* ) dan pelayanan yang dipersepsikan ( *perceived service* ). Apabila pelayanan atau jasa yang diterima atau dirasakan ( *perceived service* ) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: (Sinambela, 2008:6)

- a. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : (Sinambela, 2008:6)

- a.kinerja (*performance*);

- b. keandalan (*reliability*);
- c. mudah dalam penggunaan;
- d. estetika, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector public. Variabel dimaksud adalah : (Sinambela, 2008:8)

- a.pemerintah yang bertugas melayani;
- b. masyarakat yang dilayani pemerintah;
- c. kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. *resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- f. kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

## 6. Pengukuran Kualitas Layanan

Gerson (2004 : 33-34) mengemukakan manfaat pengukuran kualitas sebagai berikut :

1. Pengukuran menyebabkan memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang baik kepada pelanggan.
2. Pengukuran dapat menjadikan dasar menentukan standar kerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarah menuju kualitas yang semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada organisasi.

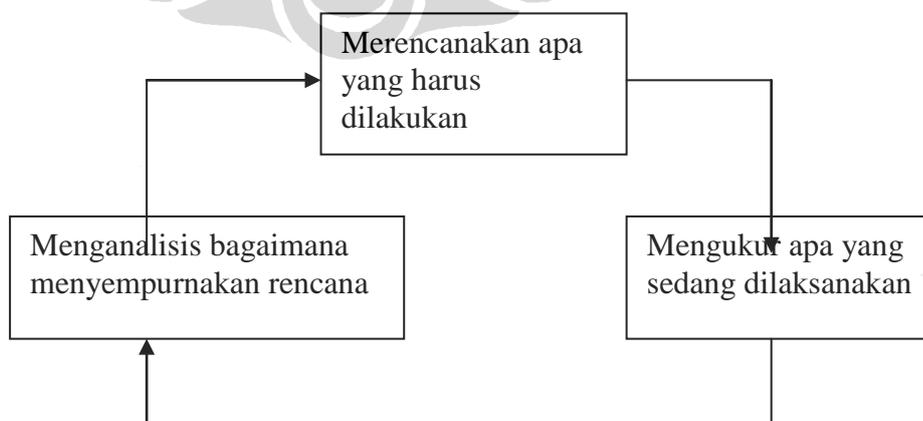
4. Pengukuran memberitahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas dan keuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Untuk itu seberapa jauh persepsi terhadap jasa yang telah memenuhi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan perlu diukur dari tingkat persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum atau kurang (<) terpenuhi sedangkan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih (>) dari yang diharapkan.

Untuk mendapatkan keyakinan terhadap sesuatu yang berkualitas, diperlukan pengukuran tentang kualitas. Untuk itu, Gaspersz (1997 : 125) menyatakan bahwa karena hasil pengukuran akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan, maka perlu dipahami kondisi-kondisi yang sangat diperlukan dalam mendukung pengukuran kualitas yang valid.

Tjiptono (1997 : 58), merumuskan unsur-unsur sistem pengukuran seperti terlihat dalam gambar 2.5 di bawah ini:

Siklus Pengukuran Dalam Jasa Berkualitas



Sumber : Fandy Tjiptono (1997), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*

Dari gambar tersebut menyatakan bahwa sistem pengukuran terdiri :

1. Menyusun ukuran proses dan hasil;
2. Mengidentifikasi output dari proses kerja dan mengukur kesesuaian dengan tuntutan pelanggan;
3. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

Yuwono, Sukarno dan Ichsan (2004 : 32-33), mengemukakan bahwa perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran, yaitu :

1. *Customer core measurement*, yang memiliki beberapa komponen pengukuran, terdiri dari : *market share, customer retention, customer acquisition, customer satisfaction dan customer profitability*.
2. *Customer value proposition*, pemicu kinerja yang didasarkan pada komponen : *product / service, customer relationship dan image and relationship*.

Selanjutnya Brata (2003 : 38), mengemukakan bahwa bila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan dan kepuasan maka gambarannya sebagai berikut :

1. Kinerja < Harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

2. Kinerja = Harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan.

3. Kinerja > Harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada tahap yang optimal.

Untuk pengukuran kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, salah satu konsep dengan menggunakan metode *SURVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithmal et, al., (1990) dalam (Irawan, 2003 129:132), dengan metode inidilakukan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *rangible, reliability, responsiveness, assurededan empathy*. Kemudian lima dimensi ini dijabarkan dalam indikator yang total berjumlah 22 pertanyaan. Salah satu indeks dari kepuasan pelanggan yang dihasilkan adalah perhitungan berdasarkan gap/kesenjangan. Hal ini terjadi karena responden ditanyakan dua kali yaitu harapan dan persepsi, jadi total terdapat 44 pertanyaan yang harus dijawab responden.

Pertanyaan pertama ditunjukkan untuk mengukur harapan pelanggan terhadap pelayanan dan pertanyaan kedua untuk mendapatkan skor persepsi terhadap pelayanan. Setelah itu skor persepsi ini dibandingkan dengan skor harapan. Dalam hal ini perhitungan skor persepsi dikurang skor harapan. Apabila dirumuskan, maka penjabarannya adalah sebagai berikut:

1. skor kualitas pelayanan (KL)=skor persepsi(P)-Skor(H)

Dari rumus tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan : (1) Bila  $P-H=0$ , maka tingkat pelayanan sama dengan yang diharapkan pelanggan, (2) Bila  $P-H>0$ , maka tingkat pelayanan sangat memuaskan pelanggan, dan (3) Bila  $P-H<0$ , maka tingkat pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan (KP)= Persepsi Pelanggan(P) : Harapan Pelanggan(H)

Dari rumus tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan : (1) Bila  $KP < 1$ , maka pelanggan tidak puas, (2) Bila  $KP=1$ , maka pelanggan puas, (3) Bila  $KP > 1$ , maka pelanggan puas sekali.

Berdasarkan perhitungan skor tersebut, maka kemungkinan yang akan terjadi, yaitu :

- a. kesenjangan positif ( + ) akan terjadi apabila skor persepsi lebih tinggi dari skor harapan atau berarti pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan
- b. kesenjangan negative ( - ) terjadi apabila skor harapan lebih tinggi atau berarti harapan pelanggan untuk pelayanan tersebut tidak terpenuhi.

## 7. Kepuasan Pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan (*customer statisfaction*). Logikanya adalah bahwa apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik di masa mendatang. Pelanggan yang merasa mendapat nilai dari penyedia jasa. Nilai ini dapat berasal dari produk, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapat produk yang berkualitas. Kalau bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka maka kepuasan akan datang apabila pelanggan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada penyedia jasa yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan penyedia jasa, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalamannya kepada orang lain. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun penyedia jasa akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap penyedia jasa.

*Satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu statis berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan. Jadi produk atau jasa yang memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dibeli oleh konsumen.

Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu jasa. Salah satu definisi dikemukakan oleh Oliver (dalam Irawan, 2003 : 3), mengemukakan bahwa :

Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bias lebih atau kurang.

Dari definisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan merupakan syarat mutlak bagi penyedia jasa/pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Yoeti (2003 : 11) mengemukakan bahwa secara umum, batasan pelanggan adalah masyarakat pada umumnya yang potensial untuk melakukan pembelian, disebut sebagai pelanggan. Sejalan dengan gagasan tersebut menurut Kotler dan Amstrong (1998 : 185), agar sebuah perusahaan unggul dipasaran dewasa ini, maka perusahaan tersebut harus berpusat pada pelanggan (*customer centered*).

Dari hasil kajian penelitian Gallup ASQC di Amerika Serikat tahun 1985 (Johns, 2003 : 56), menunjukan factor-faktor utama keluhan pelanggan dalam sector jasa adalah :

2. pekerjaan yang tidak dilakukan dengan baik
3. terlalu lambat
4. terlalu mahal
5. orang yang acuh tak acuh
6. orang yang tidak kompetan
7. kurang sopan

Menurut Tjiptono (1997:28), pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang ungl, yaitu:

1. kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
2. pengembangan *data base* yang lebih akurat dari pada pesaing
3. pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam sautu kerangka strategis.

Salah satu ukuran keberhasilan penyedia jasa tang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapat. Kepuasan pelanggan adalah salah satu alat untuk memenangkan

persaingan. Berhubung fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, maka perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Gaspersz (1997 : 34) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi.

Kotler (1994 : 46) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah tingkat perasaan seseorang setelah memandangkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan Mild Lele dan Jagdish N. Sheth (dalam Guansei, 1994 : 17) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang dan tetap memberi kesenangan kepada pelanggan adalah merupakan usaha setiap orang. Sejalan dengan keterangan di atas Gerson (2004 : 5) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas.

Dari pernyataan tersebut terindikasikan bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan adalah :

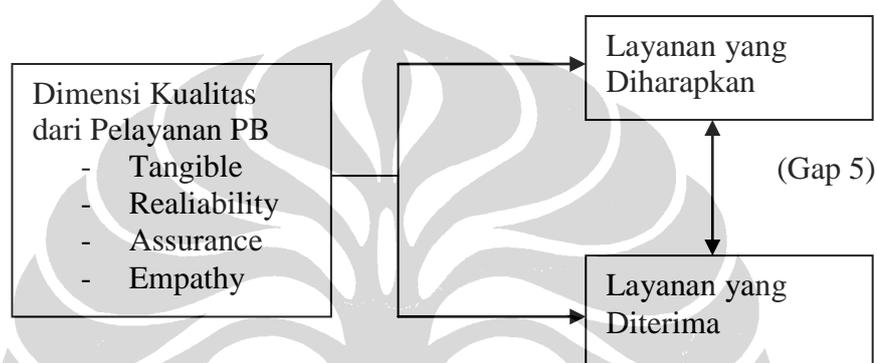
5. Selalu menemukan kebutuhan pokok yang diinginkan oleh pelanggan
6. Mengetahui dengan jelas yang menjadi harapan dari pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan dengan senang hati mau datang kembali.
7. Memperhatikan apa saja yang membuat pelanggan merasa puas sesuai dengan harapannya.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan organisasi jasa harus melakukan empat hal (Tjiptono 1997 : 129) yaitu Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggan. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Sementara itu, Kepuasan pelanggan tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi. Berkenaan dengan kualitas, ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas.

Pertama, harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi *must have* atau *taken for granted*. Kedua, kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi. Ketiga, pelanggan menuntut suatu kesenangan (*delight fullness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat tertarik.

## B. Model Analisis



## C. Operasionalisasi Konsep

### C.1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu aspek mendasar dan penting dalam kehidupan sosial manusia. Apa yang dilakukan manusia dalam kehidupan sehari-harinya tidak lepas dari kegiatan yang dinamakan persepsi. Contohnya, anak di lingkungan keluarga tidak lepas dalam mempersepsikan cara kepribadian orang tuanya. Lebih lanjut, meskipun anak-anak di keluarga diberi perlakuan yang sama oleh orang tuanya, namun persepsi masing-masing anak terhadap orang tua bisa saja berbeda. Jadi apa yang dianggap sebagai realita kehidupan tidak lain adalah hasil dari interpretasi manusia terhadap pengalaman hidupnya. (Robins, 1986:56)

Desiderato menjelaskan persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan

menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. (De Lozier, M Wayne dalam Aster Silalahi, 28). Menurut Allport, persepsi merupakan pengalaman fenomenologis seseorang mengenai suatu objek, yaitu suatu cara pandang individu terhadap objek atau situasi. Dari definisi tersebut, tampak bahwa apabila individu mempersepsikan sesuatu maka ia akan memiliki pengalaman fenomenologis mengenai objek tersebut dan pengalaman tersebut menunjukkan pengetahuan dan pemahaman individu tersebut terhadap objek. (Sharer, 1981:62)

### **C.2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang pelanggan terima (*perceived service*) dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut (*expected service*). Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, di antaranya W.E Deming menyebutnya, perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*); Joseph M. Juran, menyebutnya sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Crosby, mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW Cortado, menyebutnya pula dalam satu frase, yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan. (Cortado, 1996:8)

Bertolak dari pendapat di atas, pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani konsumen sesuai dengan kebutuhan dan seleranya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

### **C.3. Pembebasan Bersyarat**

Pembebasan Bersyarat adalah proses pembinaan Narapidana dan Anak Pidana di Luar Lembaga Pemasyarakatan setelah menjalani

sekurang-kurangnya  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) masa pidananya minimal 9 (Sembilan) bulan.

#### **D.Batasan Konsep**

Selanjutnya untuk menghindari kesalah pahaman terhadap konsep yang disusun dalam pembahasan penelitian tesis ini, maka batasan konsep yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Pemasyarakatan adalah kegiatan untuk melakukan pembinaan warga binaan pemasyarakatan berdasarkan sistem, kelembagaan, dan cara pembinaan yang merupakan bagian akhir dari sistem pemidanaan dalam tata peradilan pidana;
- b. Sistem Pemasyarakatan adalah suatu tatanan mengenai arah dan batas serta cara pembinaan warga binaan pemasyarakatan berdasarkan Pancasila yang dilaksanakan secara terpadu antara pembina, yang dibina, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas warga binaan pemasyarakatan agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab;
- c. Lembaga Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut LAPAS adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan;
- d. Balai Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut BAPAS adalah pranata untuk melaksanakan bimbingan Klien Pemasyarakatan;
- e. Narapidana adalah seseorang yang dipidana berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap;
- f. Pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha esa, Intelektual, perilaku, professional, kesehatan jasmani dan rohani Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan

- g. Pembebasan Bersyarat adalah Narapidana telah menjalani  $\frac{2}{3}$  dari masa pidananya, setelah dikurangi masa tahanan dan Remisi dihitung sejak tanggal putusan pengadilan memperoleh kekuatan hukum tetap dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan;
- h. Pembimbing Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut Litmas adalah kegiatan penelitian untuk mengetahui latar belakang kehidupan Warga Binaan Pemasyarakatan yang dilaksanakan oleh BAPAS;
- i. Tim Pengamat Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut TPP adalah Tim yang bertugas memberikan saran mengenai program pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh adalah data kualitatif yang diskripsikan dan kuantitatif yang diangkakan. Penelitian dilaksanakan dengan metode survey, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan baik pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiono, 2000:3)

Penelitian survey merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur/sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuisioner. Kuisioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variable-variable, hubungan diantara variable yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden. (Prasetyo, Jannah, 2008:143)

##### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ( Sugiyono, 2001: 72). Populasi dapat diartikan sebagai “ jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri – cirinya akan diduga” ( Mantra dan Karto dalam Singarimbun dan Effendi, 1989; 152). Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi atau subyek dalam penelitian ini adalah klien pembebasan bersyarat yang masih menjalani wajib lapor ke Bapas Jakarta Selatan. Klien yang dimaksud adalah narapidana yang telah memperoleh/sedang menjalani pembebasan bersyarat pada masa sepertiga dari masa pidananya dan menjalani pembinaan luar lembaga di Balai Pemasyarakatan Klas I Jakarta Selatan. Populasi diambil dari jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009.

Dengan menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik penarikan sampel berdasarkan factor spontanitas, artinya siapa saja yang melapor pada bulan Mei 2009, maka klien tersebut digunakan sebagai sampel.

Surachmad ( 1980:93) mengemukakan bahwa :

*“ Sampel diperlukan bila peneliti tidak bermaksud untuk meneliti seluruh populasi yang ada, karena tidaklah mungkin penelitian selalu langsung meneliti segenap populasi, padahal tujuan penelitian adalah menemukan generalisasi yang berlaku secara umum. Oleh karenanya seringkali peneliti mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sebuah sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu.”*

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuisisioner atau angket kepada klien yang melapor, dan pengamatan langsung atau observasi dalam rangka mengamati gejala-gejala yang terjadi pada lingkungan kerja subyek penelitian. Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap subyek dan gejala-gejala subyek yang diteliti (Surakhman, 1980:45), sedangkan data sekunder adalah data yang telah diolah dan tersedia dengan studi kepustakaan.

### **D. Penyusunan Instrumen Penelitian**

Untuk dapat mengumpulkan data dalam penelitian ini maka diperlukan instrument penelitian yaitu kuisisioner. Kuisisioner disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti. Untuk mengukur variabel ini maka digunakan indikator. Pengukuran variable menggunakan skala Likert. Skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Pernyataan-pernyataan tersebut mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*.

### Operasional Variabel Penelitian

Persepsi Klien	Dimensi	Indikator
HARAPAN YANG DIINGINKAN DAN KENYATAAN YANG DITERIMA	1. Tangible (dimensi tangible adalah dimensi yang melihat dari sarana fisik yang menunjang pelaksanaan kegiatan PB)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi tempat</li> <li>2. Fasilitas tempat layanan</li> <li>3. Suasana tempat layanan</li> <li>4. Jumlah petugas pemberi layanan</li> <li>5. Ada kejelasan informasi</li> </ol>
	2. Reliability (Dimensi reliability adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dalam pelaksanaan PB)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana penerimaan keluhan</li> <li>2. Tanggap terhadap keluhan</li> <li>3. Keseriusan petugas pemberi layanan</li> <li>4. Kesungguhan petugas pemberi layanan</li> <li>5. Tanggung jawab petugas pemberi layanan</li> </ol>
	3. Responsiveness (Dimensi responsiveness berisi tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga untuk memberikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas pemberi layanan</li> <li>2. Kejelasan prosedur</li> <li>3. Kecepatan memberikan layanan</li> </ol>

	<p>pelayanan yang cepat dan tepat kepada klien)</p> <p>4. Assurance (Dimensi assurance berisi tentang jaminan dan kepastian terhadap layanan PB)</p> <p>5. Empathy (Dimensi empathy berisikan perhatian yang tulus dan individual yang diberikan petugas kepada klien)</p>	<p>1. Ketrampilan petugas pemberi layanan</p> <p>2. Keahlian petugas pemberi layanan</p> <p>3. Kejujuran petugas pemberi layanan</p> <p>4. Kecermatan petugas pemberi layanan</p> <p>1. Usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik</p> <p>2. Keramahan petugas pemberi layanan</p> <p>3. Keadilan dalam hal pelayanan</p> <p>4. Kesiediaan bekerja lebih lama dari petugas pemberi layanan</p>
--	--	--

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif – kualitatif. Analisis kuantitatif dipergunakan untuk menjelaskan hasil dari suatu penilaian responden terhadap tingkat kesesuaian harapan dan pandangan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh klien. Sementara analisa kualitatif dilakukan terhadap data-data non angka yang

diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Berikut adalah langkah-langkah analisis data ;

### 1. Uji Validitas Instrumen

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrument tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud yang dilakukan pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas yang rendah. Terkandung disini bahwa valid atau tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. (Azwar, 1992:3)

Secara teknis untuk mengukur kualitas item dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor subyek pada item yang bersangkutan dengan skor total tes. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan formula koefisien korelasi Product Moment dari Pearson, menggunakan program SPSS versi 11. Berikut adalah rumus koefisien korelasi Product Moment Parson:

Rumus 1

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{[\sum x - (\sum x)^2 / N] [\sum y - (\sum y)^2 / N]}$$

Keterangan ,

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi aitem dengan total aitem  
 $\sum x$  : jumlah nilai dari tiap aitem  
 $\sum y$  ; jumlah nilai konstan yang diperoleh individu  
 $\sum xy$  : jumlah perkalian aitem dengan total aitem  
 $N$  : jumlah responden

## 2. Uji Reliabilitas Instrument

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas atau keterandalan atau disebut juga keajegan dalam suatu pengukuran adalah sejauh mana alat yang digunakan dalam penelitian memberikan keajegan pengukuran sesuai dengan obyek yang diukur, atau dapat dikatakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Implikasinya, hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terdapat kelompok yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek dalam diri subyek yang diukur memang belum berubah. (Azwar, 1992:2)

## 3. Rumus Servqual

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan, digunakan rumus Servqual sebagai berikut:

$$\text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

$$(SS) = (P) - (E)$$

## 4. Uji Anova

Uji Anova (Analysis of Varians) digunakan untuk melihat ada tidaknya perbedaan yang signifikan diantara masing-masing dimensi kualitas layanan. Rumus Anova atau dikenal juga sebagai Uji-F (Fisher Test).

JK

KR = dk

keterangan :

KR = Kuadrat Rerata (Mean Square)

JK = Jumlah Kuadrat (Sum of Square)

dk = Derajat Kebebasan (Degree of Freedom)

## 5. Rank Spearman

Menguji hipotesis dengan uji statistic menggunakan SPSS for windows versi 11. Statistika yang dipergunakan adalah koefisien Rank Spearman ( $r_s$ ).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

$n$  = banyaknya sampel

$r_s$  = koefisien korelasi

$d_i$  = selisih rangking yang diperoleh pada tiap pasang observasi



**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM**  
**BALAI PEMASYARAKATAN JAKARTA SELATAN**

Dengan diberlakukannya Sistem Pemasyarakatan di Indonesia yang bertujuan membina pelanggar hukum serta melindungi masyarakat dari perlakuan kejahatan agar melahirkan sikap tertib di masyarakat dimana bukan hanya pemerintah yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pembinaan tetapi juga harus melibatkan seluruh unsure dalam masyarakat. Dengan demikian narapidana sebagai pelanggar hukum bukanlah dianggap sebagai musuh masyarakat tetapi mereka adalah bagian dari anggota masyarakat yang sementara waktu kehilangan kebebasan. Untuk itulah Sistem Pemasyarakatan dipandang dapat diterima sebagai suatu system untuk memperbaiki mental individu pelanggar hukum.

Guna melaksanakan Sistem Pemasyarakatan maka berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 22 Mei 1970 Nomor J.S/1/6/1970 didirikanlah Kantor Bispas di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Malang dan Surabaya masing-masing satu unit Kantor Kerja dikarenakan Jakarta merupakan ibu kota Negara dan memiliki penduduk yang padat sehingga beban kerja serta efektifitas pelayanan semakin berat maka pemerintah membagi BAPAS Jakarta menjadi tiga wilayah kerja yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Timur-Utara, dan Jakarta Barat-Selatan berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Bina Tuna Warga Nomor: DDP.4.1/10/43 tanggal 14 Mei 1974.

Atas dasar itu berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.11-PK.07-03-1993 tanggal 20 Oktober 1993 tentang pembentukan Balai Pemasyarakatan Klas I Jakarta Selatan maka dua tahun kemudian dibangunlah BAPAS Jakarta Selatan tepatnya tanggal 16 Mei 1995.

Balai Pemasyarakatan adalah Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI yang memiliki tugas membimbing klien pemasyarakatan. Selain itu membuat laporan penelitian kemasyarakatan (Litmas) terhadap permintaan litmas baik dari instansi lain untuk pembinaan/pembimbingan maupun untuk sidang pengadilan. Balai pemasyarakatan masih awam bagi masyarakat karena belum adanya pengenalan

terhadap instansi ini, kecuali bagi para praktisi hukum yang berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak Balai Pemasyarakatan.

Ditinjau dari segi perannya, Bapas merupakan ujung tombak dari pemasyarakatan, yang berfungsi pada proses peradilan sejak tahap pra adjudikasi, adjudikasi dan post adjudikasi. Sebagai ujung tombak sudah seharusnya fungsi Bapas saat sekarang ini perlu disertai dengan penegasan implementasinya di dalam system pemasyarakatan maupun system peradilan pidana. Tugas Bapas, dalam hal ini Pembimbing Kemasyarakatan, adalah melakukan penelitian kemasyarakatan (Litmas), pembimbingan, pengawasan dan pendampingan.

Ketentuan mengenai Organisasi dan Tata Kerja Bapas secara normatif diatur dalam Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.01.PR.07.03 Tahun 1997 tentang Perubahan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak. Keberadaan peraturan tersebut mengubah nomenklatur Bipsa menjadi Balai Pemasyarakatan yang disingkat Bapas. Bapas mempunyai tugas memberikan bimbingan kemasyarakatan namun satu hal yang patut dicermati perubahan nomenklatur Bapas secara signifikan telah menghilangkan peran "Pengentasan Anak" sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi yang berkaitan dengan pembinaan dan pembimbingan anak menjadi kurang terselenggara dengan baik. Pada umumnya tugas Bapas dilaksanakan oleh Pembimbing Kemasyarakatan.

Sebagaimana disebutkan dalam KepMen Kehakiman RI Nomor: M.01-PK.04.10 Tahun 1998 bahwa tugas Pembimbing Kemasyarakatan Bapas adalah:

- a. Melakukan penelitian kemasyarakatan untuk :
  - 1) Membantu tugas penyidik, Penuntut Umum dan Hakim dalam perkara Anak Nakal (bermasalah dengan hukum);
  - 2) Menentukan program pembinaan Narapidana di LAPAS dan Anak Didik Pemasyarakatan di LAPAS Anak;
  - 3) Menentukan program perawatan tahanan di RUTAN;
  - 4) Menentukan program bimbingan dan atau bimbingan tambahan bagi klien Pemasyarakatan.

- b. Melaksanakan bimbingan kemasyarakatan dan bimbingan kerja bagi Klien Pemasarakatan;
- c. Memberikan pelayanan terhadap instansi lain dan masyarakat yang meminta data atau hasil penelitian kemasyarakatan Klien tertentu;
- d. Mengkoordinasikan pekerja social dan pekerja sukarela yang melaksanakan tugas pembimbingan; dan
- e. Melaksanakan pengawasan terhadap terpidana anak yang dijatuhi pidana pengawasan, Anak Didik Pemasarakatan yang diserahkan kepada orang tua, wali atau orang tua asuh dan orang tua, wali dan orang tua asuh yang diberi tugas pembimbingan.

Penelitian Kemasyarakatan terhadap anak yang bermasalah dengan hokum, dilaksanakan untuk memberikan bantuan kepada penyidik, penuntut umum, dan hakim guna kepentingan pemeriksaan dalam proses persidangan. Dalam pasal 59 UU Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Peradilan Anak disebutkan bahwa guna kepentingan anak, hakim wajib memperhatikan hasil Penelitian Kemasyarakatan.

Tugas lainnya adalah pembimbingan, yang juga dilakukan dengan maksud memberikan tuntunan bagi peningkatan kualitas ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, professional, kesehatan jasmani dan rohani klien Pemasarakatan. Tugas pembimbingan yang dilakukan oleh Bapas ditujukan kepada pihak-pihak dengan status sebagai berikut :

1. Terpidana bersyarat;
2. Narapidana, Anak Pidana dan Anak Negara yang mendapat pembebasan bersyarat atau cuti menjelang bebas;
3. Anak Negara yang berdasarkan putusan pengadilan, pembinaannya diserahkan kepada orang tua asuh atau badan social;
4. Anak Negara yang berdasarkan Keputusan Menteri atau pejabat di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasarakatan yang ditunjuk, bimbingannya diserahkan kepada orang tua asuh atau badan social; dan
5. Anak yang berdasarkan penetapan pengadilan, bimbingannya dikembalikan kepada orang tua atau walinya;

6. Anak yang berdasarkan putusan pengadilan, dijatuhi pidana pengawasan; dan
7. Anak yang berdasarkan putusan pengadilan, wajib menjalani latihan kerja sebagai pengganti pidana denda.

Pelaksanaan bimbingan bagi klien pembebasan bersyarat dilakukan oleh Pembimbing Masyarakat pada seksi Bimbingan Klien Dewasa (BKD) Bapas. Di seksi BKD Bapas Jakarta Selatan terdapat sepuluh orang pegawai yang berperan sebagai pembimbing masyarakat dengan jumlah permintaan litmas sebagai berikut :

LITMAS PB	BULAN							
	OKT 2008	NOP 2008	DES 2008	JAN 2009	PEB 2009	MAR 2009	APRIL 2009	MEI 2009
JUMLAH PERMIN TAAN	26	30	22	22	41	22	31	33

Sumber : Buku Permintaan Litmas Seksi BKD Bapas Jaksel.

Adapun permintaan litmas adalah dari Lembaga Masyarakat Kelas I Cipinang, Lembaga Masyarakat Narkotika Jakarta, Rumah Tahanan Negara Salemba, dan Rumah Tahanan Negara Pondok Bambu Jakarta. Sedangkan regulasi yang berlaku untuk masalah pembebasan bersyarat ini adalah Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01.PK.04-10 Tahun 2007 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, Dan Cuti Bersyarat, tanggal 16 Agustus 2007.

Dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2 dinyatakan bahwa Pembebasan Bersyarat adalah proses pembinaan Narapidana dan Anak Pidana di Luar Lembaga Masyarakat setelah menjalani sekurang-kurangnya 2/3 (dua pertiga) masa pidananya minimal 9 (Sembilan) bulan. Dan pada ayat 6 disebutkan bahwa Pembimbingan adalah pemberian tuntutan untuk meningkatkan kualitas

ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, professional, kesehatan jasmani dan rohani Klien Pemasarakatan.

Dalam Bab II tentang Syarat-Syarat Pasal 5 dan 6 dinyatakan bahwa : Narapidana atau Anak Didik Pemasarakatan dapat diberi Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat, apabila telah memenuhi persyaratan substantif dan administratif.

Persyaratan substantif tersebut adalah :

- a. Telah menunjukkan kesadaran dan penyesalan atas kesalahan yang menyebabkan dijatuhi pidana;
- b. Telah menunjukkan perkembangan budi pekerti dan moral yang positif;
- c. Berhasil mengikuti program kegiatan pembinaan dengan tekun dan bersemangat;
- d. Masyarakat dapat menerima program kegiatan pembinaan Narapidana dan Anak Pidana yang bersangkutan;
- e. Berkelakuan baik selama menjalani pidana dan tidak pernah mendapat hukuman disiplin untuk:
  1. Asimilasi sekurang-kurangnya dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir;
  2. Pembebasan Bersyarat dan Cuti Menjelang Bebas sekurang-kurangnya 9 (Sembilan) bulan terakhir; dan
  3. Cuti Bersyarat sekurang-kurangnya dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir.
- f. Masa pidana yang telah dijalani untuk:
  1. Asimilasi,  $\frac{1}{2}$  (setengah) dari masa pidananya;
  2. Pembebasan Bersyarat,  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) dari masa pidananya, dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (Sembilan) bulan;
  3. Cuti Menjelang Bebas,  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) dari masa pidananya dan jangka waktu cuti sama dengan remisi terakhir paling lama 6 (enam) bulan;

4. Cuti Bersyarat, 2/3 (dua pertiga) dari masa pidananya dan jangka waktu cuti paling lama 3 (tiga) bulan dengan ketentuan apabila selama menjalani cuti melakukan tindak pidana baru maka selama di luar LAPAS tidak dihitung sebagai masa menjalani pidana.

Selanjutnya pada pasal 7 disebutkan Persyaratan administratif yang harus dipenuhi narapidana adalah:

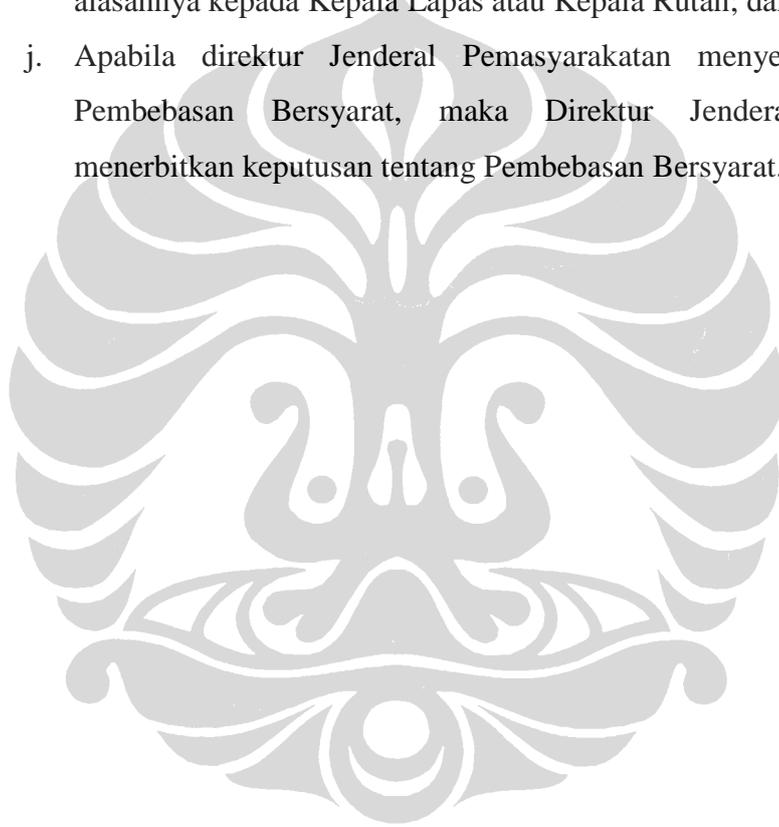
- a. Kutipan putusan hakim ekstrak vonis);
- b. Laporan penelitian kemasyarakatan yang dibuat oleh Pembimbing Kemasyarakatan atau laporan perkembangan pembinaan narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan yang dibuat oleh Wali Pemasarakatan;
- c. Surat pemberitahuan ke Kejaksaan Negeri tentang rencana pemberian Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas, dan Cuti Bersyarat terhadap Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan yang bersangkutan;
- d. Salinan register F ( daftar yang memuat tentang pelanggaran tata tertib yang dilakukan Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan selama menjalani masa pidana ) dari Kepala LAPAS atau Kepala RUTAN;
- e. Salinan daftar perubahan atau pengurangan masa pidana, seperti grasi, remisi, dan lain-lain dari Kepala LAPAS atau Kepala RUTAN;
- f. Surat pernyataan kesanggupan dari pihak yang akan menerima Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan, seperti pihak keluarga, sekolah, instansi pemerintah atau swasta dengan diketahui oleh Pemerintah Daerah setempat serendah-rendahnya lurah atau kepala desa.

Lebih lanjut, pasal yang berkaitan dengan Pembebasan Bersyarat yaitu pada pasal 10 disebutkan bahwa wewenang pemberian asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat ada pada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dan pada pasal 11 dinyatakan bahwa :

Tata cara untuk pemberian Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 adalah sebagai berikut :

- a. Tim Pengamat Pemasyarakatan (TPP) LAPAS atau TPP RUTAN setelah mendengar pendapat anggota TPP dan mempelajari laporan perkembangan pembinaan dari Wali Pemasyarakatan, mengusulkan pemberian Asimilasi, Pembebasan Bersyarat, Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat kepada Kepala LAPAS atau Kepala RUTAN;
- b. Untuk Asimilasi, apabila Kepala Lapas atau Kepala Rutan menyetujui usul TPP Lapas atau TPP Rutan selanjutnya menerbitkan keputusan Asimilasi;
- c. Untuk Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat, apabila Kepala Lapas menyetujui usul TPP Lapas atau TPP Ruatan selanjutnya meneruskan usul tersebut kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat;
- d. Untuk Pembebasan Bersyarat, apabila Kepala Lapas atau Kepala Rutan menyetujui usul TPP Lapas atau TPP Rutan selanjutnya meneruskan usul tersebut kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat, dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;
- e. Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat menolak atau menyetujui tentang usul Cuti Menjelang Bebas, Cuti Bersyarat, atau Pembebasan Bersyarat setelah mempertimbangkan hasil siding TPP Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia setempat;
- f. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menolak tentang usul Cuti Menjelang Bebas, Cuti Bersyarat, atau Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak diterimanya usul tersebut memberitahukan penolakan itu beserta alasannya kepada Kepala Lapas atau Kepala Rutan;
- g. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menyetujui tentang usul Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat maka Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menerbitkan Keputusan Tentang Cuti Menjelang Bebas atau Cuti Bersyarat;

- h. Apabila Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat maka dalam jangka waktu paling lama 14 ( empat belas ) hari terhitung sejak diterimanya usul tersebut meneruskan usul kepada Direktur Jenderal Pemasyarakatan;
- i. Apabila Direktur Jenderal Pemasyarakatan menolak usul Pembebasan Bersyarat, maka dalam jangka waktu paling lama 14 ( empat belas) hari terhitung sejak tanggal penetapan memberitahukan penolakan itu beserta alasannya kepada Kepala Lapas atau Kepala Rutan; dan
- j. Apabila direktur Jenderal Pemasyarakatan menyetujui tentang usul Pembebasan Bersyarat, maka Direktur Jenderal Pemasyarakatan menerbitkan keputusan tentang Pembebasan Bersyarat.



## 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 kondite 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 hampir 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 kondite 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 hampir 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 A ktual	65.9275	69	5.24494	.63142

**Paired Samples Correlations**

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

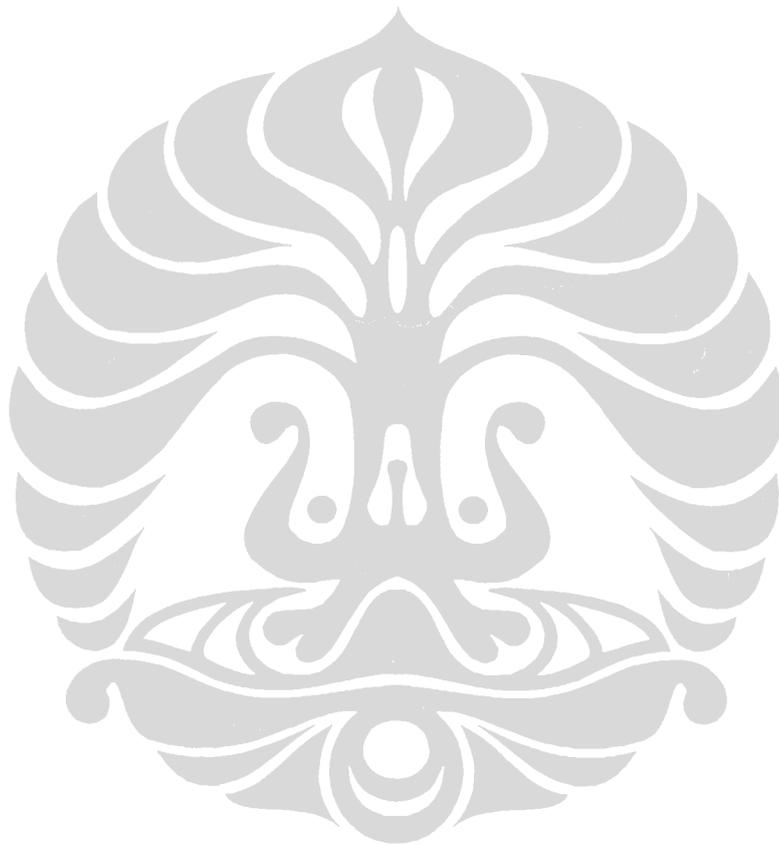
**Paired Samples Test**

	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 A ktual	.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.

## B. SARAN

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

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

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Prasetyo, Bambang, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Bintoro T, *Manajemen Pembangunan*, Jakarta: Haji Masagung, 1997.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Cortado, James F, *Total Quality Manajemen*, Jakarta: Gramedia, 1996.
- De Lozier, M Wayne, *The Marketing Communication Process dalam Aster Silalahi, Persepsi Khalayak Perempuan Terhadap Iklan Sabun Kecantikan*, Tesis, Depok: Fisip UI.
- Direktorat Jenderal Pemasarakatan Direktorat Bina Bimbingan Kemasyarakatan, *Buku Pedoman Pembebasan Bersyarat (PB)*, 2005.
- Dunn, William N, *Public Policy Analysis: An Introduction*, terjemahan Samodra Wibawa, Yogyakarta: UGM Press, 1999.
- Fandi T, *Total Quality Service*, Yogyakarta:Penerbit Andi, 1997.
- Fremont. E. Kast, *Organization and Management: A System Approach*, Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha Ltd, 1974.
- Gibson, James L, *Organizations*, Texas: Business Publication, Inc, 1985.
- Haynes, Marion E. Haynes, *Managing Performance: A Comprehensive Guide to Effective Supervision*, California: Life Time Learning Publications, 1986.
- Irawan, Prasetya, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, DIA FISIP UI, 2006.
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, 2005.
- Kristiadi, J.B. *Administrasi dan Manajemen Pembangunan*, Jakarta:LAN, 1996.
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000.
- Moenir, H.A, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Poernomo, Bambang, *Pelaksanaan Pidana Penjara Dengan Sistem Pemasarakatan*, Liberty, Yogyakarta, 1986.

Prawirosentono, Suryadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif dalam Perdagangan Bebas Dunia*, Yogyakarta: BPFE, 1999.

Robins, Stephen, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*, New Jersey: Prentice Hall, 1986.

-----, *Essential of Organization Behavior*, New Jersey; Prentice Hall Inc, 1994.

Sahardjo, *Pohon Beringin Pengayoman*, Rumah Pengayoman Sukamiskin Bandung, 1963.

Sharer, K G, *Principles of Social Psychology*, Cambridge: Winthrop, 1981.

Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

Sykes, Gresham, *The Pain of Imprisonment, The sociology of Punishment and Correction*, Edited by Norman Johnston, Leonard Savitz, Marvin E. Wolfgang, John Wiley and Son, inc, New York.

Syafii, Inu Kencana, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999.

Strengold, James dan Mark Martin, *kegagalan Reformasi PB membuat overkapasitas penjara-penjara di California*, Catatan SanFransisco, <http://www.shns.com/shns/index2>, tanggal 13 Nov 2006.

Withmore, John, *Coaching for Performance: Seni Mengarahkan untuk mendongkrak kinerja*, terjemahan Y Dwi Helly Purnomo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Yusoff, M Agus dan Rusman Ghazali, *Otonomi Daerah, Partisipasi dan Good Governance*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik LABSOSPOL FISIP – UNAS, 2003.

## **B. Artikel/Laporan/Jurnal**

Direktorat Bina Registrasi dan Statistik Direktorat Jenderal Pemasaryakatan,  
*Laporan Data Statistik tahun 2005 dan Data Statistik tahun 2006*,  
Jakarta, 2006

KOMPAS, *Narapidana: Aturan dapat tekan kelebihan kapasitas LP*, Jakarta,  
KAMIS, 5 FEBRUARI 2009.

Miftha Thoha, *Pembangunan Administrasi*, Kumpulan Makalah Seminar  
Nasional, Jakarta: Hippiis, 1999.

Reksopoetranto, *Hasil Penelitian: Aspek Birokrasi dalam Menghadapi Tantangan  
Liberalisasi tahun 2020*, Jakarta: Gramedia, 1995.

Soegondo HR, *Prinsip-prinsip Konsepsi Pemasaryakatan*, Makalah Sarpenas II  
IKA AKIP, Bandung, 1994, hal.7*an Aplikasi*, Rajawali Press, PT Raja  
Grafindo Persada, 2008.

STIA-LAN, *Jurnal Administrasi Negara*, Jakarta: STIA-LAN,1995.

Sri Nazulina Budiningsih, *Kumpulan dan Catatan Kuliah, Mata Kuliah: Konsep  
dan teori Ilmu Administrasi*, Program Pascasarjana Universitas Indonesia,  
Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan  
Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2003.

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Menteri Kehakiman RI, Keputusan, No. M.01.PK.04-10 Tahun 1999 pasal 7 ayat  
2 huruf (f)

Pemerintah RI, Peraturan, Nomor 31 Tahun 1999 *Tentang Pembinaan dan  
Pembimbingan Warganinaan Pemasaryakatan* Ps.3.

Menteri Hukum dan Perundang-Undangan RI, Keputusan, No. M.02.PR.08.03  
Tahun 1999, *Tentang Pembentukan Balai Pertimbangan Pemasaryakatan*,  
Ps. 1

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor: 12 Tahun 1995 tentang  
*Pemasaryakatan*, Pasal 1 ayat 1

Pemerintah RI, Peraturan, Nomor 31 Tahun 1999 *Tentang Pembinaan dan  
Pembimbingan Warganinaan Pemasaryakatan* Ps.1

## LEMBAR KUISIONER

### I. PERNYATAAN PENELITI

Saya, Cipto Edy, NPM. 0706186083, Mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, bersama ini meminta kesediaan Saudara/Saudari untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini untuk kepentingan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Persepsi Klien Pemasarakatan Mengenai Pelayanan Pembebasan Bersyarat”. Jawaban yang saudara/saudari berikan tidak ada hubungannya dengan proses pembebasan bersyarat yang sedang saudara/saudari jalani. Demikian atas kesediaan saudara/saudari saya ucapkan terima kasih.

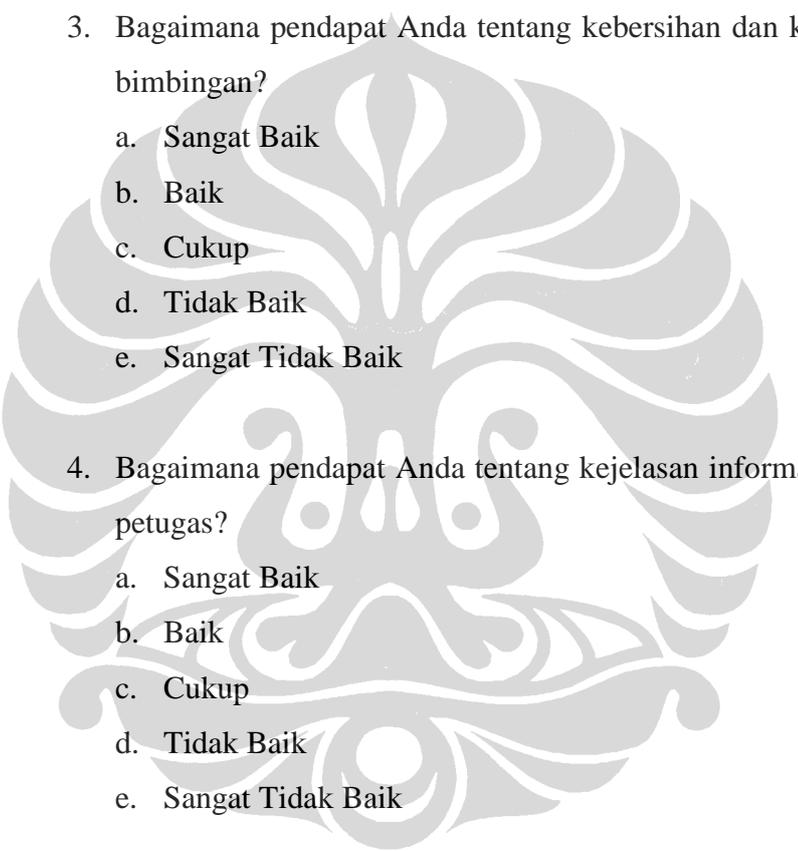
### II. DATA RESPONDEN

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Pendidikan terakhir :  
Perkara :  
Masa Pidana :

### III. KUISIONER

#### A. *Tangible/Berwujud*

1. Bagaimana pendapat Anda dengan kondisi bangunan kantor Bapas ini?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik

- 
- e. Sangat Tidak Baik
  2. Bagaimana pendapat Anda dengan kerapihan dan kebersihan penampilan petugas?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Tidak Baik
    - e. Sangat Tidak Baik
  3. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan ruang bimbingan?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Tidak Baik
    - e. Sangat Tidak Baik
  4. Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan informasi yang diberikan petugas?
    - a. Sangat Baik
    - b. Baik
    - c. Cukup
    - d. Tidak Baik
    - e. Sangat Tidak Baik

**B. Reliability/Keandalan**

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas Bapas dalam menjelaskan proses PB?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesungguhan petugas memberikan layanan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
7. Bagaimana pendapat Anda tentang tanggung jawab petugas?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
8. Bagaimana pendapat Anda tentang sikap petugas dalam menanggapi keluhan Anda?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
9. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan mendapatkan informasi yang Anda perlukan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik

**C. Responsiveness/Keresponsifan**

10. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas Bapas untuk cepat tanggap melayani klien?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

11. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

**D. Assurance/Keyakinan**

12. Bagaimana pendapat Anda dengan keramahan dan kesopanan petugas?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

13. Bagaimana pendapat Anda dengan kejujuran petugas?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

14. Bagaimana pendapat Anda dengan kecermatan petugas?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

15. Bagaimana pendapat Anda tentang manfaat keberadaan Bapas bagi klien?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

**E. *Empathy*/Empati**

16. Bagaimana pendapat Anda tentang perhatian petugas terhadap Anda?

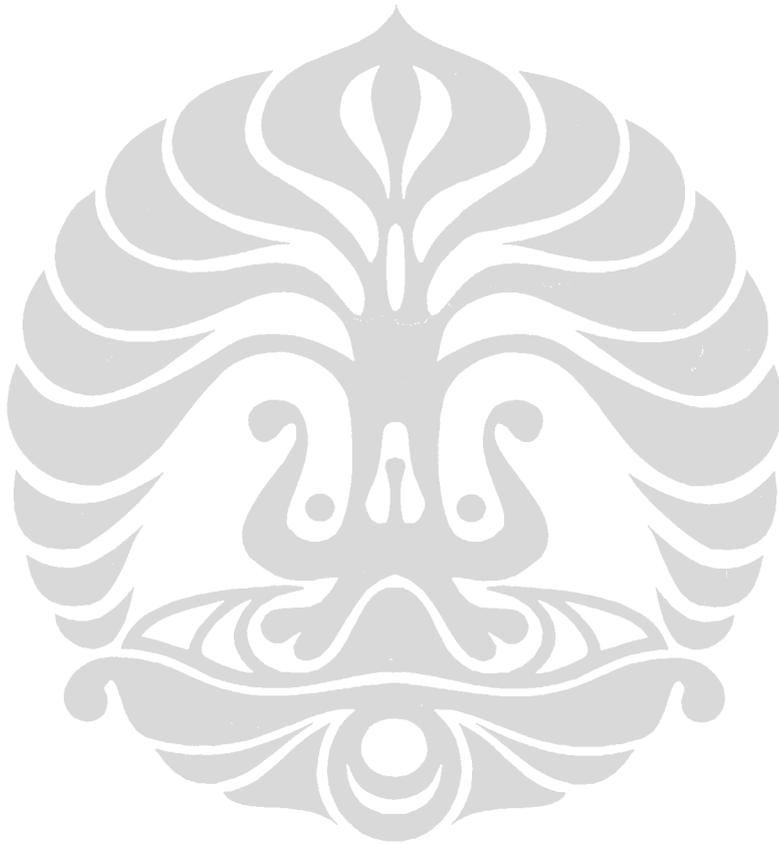
- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

17. Bagaimana pendapat Anda tentang kesediaan petugas meminta maaf apabila petugas keliru atau salah dalam memberikan informasi?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

18. Bagaimana pendapat Anda tentang waktu operasional Bapas dalam memberikan kesempatan bimbingan klien?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik



KODE JAWABAN RESPONDEN

Respon den	Jawaban atas pertanyaan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5
2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4
3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	3	5	3	2	5	3	4	4
4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4
5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5
6	5	3	4	2	5	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	5
7	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
8	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4
11	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3
12	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5
13	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
17	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
19	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
20	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
21	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
22	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	2	5	3	3	4
23	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	5	4	4	4
24	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4
25	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4
26	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4
27	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5

28	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	5
29	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4
30	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
32	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4
33	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	5	3	4
34	5	5	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	4	4
35	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5
37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
38	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
39	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4
40	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
41	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
42	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
43	2	5	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4
44	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
45	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
46	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5
48	2	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4
49	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4
52	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4
53	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5
54	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5
55	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4
56	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4
58	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3

59	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
60	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
62	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
63	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4
64	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4
65	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4
66	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4
67	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4
68	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3
69	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4
70	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4
71	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
73	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5
74	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	2	4	5	3	4
75	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4
76	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4
77	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4
79	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
80	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4
81	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4
82	4	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4
83	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
84	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3
86	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3
87	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4
88	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
89	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4

90	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3
91	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	3	3
92	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
93	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4
95	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
96	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
97	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4
98	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4
99	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5
100	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4
101	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4
102	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5
103	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	5	5
104	3	5	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5
105	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4
106	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4
107	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
109	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
110	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
111	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
112	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
113	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
114	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
115	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4
116	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4
117	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4
118	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
119	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4
120	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4

121	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
122	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
123	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	4
125	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4
126	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4
127	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4
128	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
129	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
130	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
132	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
134	5	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	5	5	3	4	4	3	4
135	4	4	4	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
136	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
137	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
139	4	4	4	4	3	5	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4	3	5