

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Alur Berkunjung ke Rutan Jakarta Pusat

Bagi manusia yang menjadi penghuni Rutan tidak semua haknya hilang. Para penghuni Rutan masih bisa menerima hak untuk dikunjungi baik dari keluarga maupun dari kerabat dan pengacaranya.

Berkaitan dengan judul tesis ini, maka berikut ini akan dijelaskan mengenai alur berkunjung ke Rutan Jakarta Pusat.

1. Pintu Utama (Portier)

Untuk masuk ke Rutan, pertama kalinya akan berhadapan dengan petugas pintu utama (Portier). Petugas Portier terdiri dari 4 anggota yaitu Komandan Portier dan dibantu dengan 3 anggotanya. Jika ingin berkunjung ke Rutan, maka pada saat di portier adalah proses penitipan dan pemeriksaan kartu identitas. Proses pemeriksaan ini dapat kita lihat pada gambar berikut :

**Gambar 5.1
Pintu Utama (Portier)**



Gambar 5.2
Pintu Utama (Portier)



Gambar di atas merupakan pintu masuk bagi para pengunjung ataupun tamu yang akan berkunjung ke Rutan. Petugas yang menjaga pintu ini bagian dari anggota Portier

Gambar 5.3
Pos Komandan Portier



Gambar 5.3 pada halaman 82 paling bawah, adalah pos kerja komandan portier, yang tugasnya adalah melakukan pencatatan setiap orang ataupun kendaraan yang masuk dan keluar, selain itu juga melakukan pemeriksaan kartu identitas pengunjung Rutan

Gambar 5.4
Pintu 2 (Portier)



Dari gambar di atas dapat kita lihat secara berturut-turut adalah pintu utama (gb 5.1), kemudian pintu masuk portier yang dijaga oleh petugas portier (gb.5.2) dan kemudian adalah pemeriksaan dan penitipan kartu identitas bagi para tamu dinas maupun para pengunjung, disamping itu bagi para pengunjung distempel tangan dan mengenakan kartu kunjungan yang semuanya dilakukan oleh petugas portier (gb.5.3). Dan yang terakhir adalah pintu 2 (gb. 5.4) yang masih dijaga oleh petugas portier. Pintu ini adalah pintu masuk bagi para pengunjung setelah mereka sebelumnya melakukan pendaftaran di ruang pendaftaran kunjungan. Pada pintu ini pengunjung akan diperiksa apakah sudah melakukan pendaftaran terlebih

dahulu dan mengecek ulang apakah tangannya sudah distempel dan mengingatkan untuk mengenakan kartu kunjungan

2. Ruang Tunggu Pendaftaran dan ruang pendaftaran kunjungan

Sebelum para pengunjung melewati pintu 2 (pada gb 5.4), maka sehabis melakukan penitipan kartu identitas para pengunjung wajib mendaftarkan untuk mengunjungi Rutan. Letak ruang pendaftaran ini adalah antara penitipan kartu identitas dengan pintu 2. Sebelum memasuki loket pendaftaran, apabila kondisinya penuh dan ngantri maka pengunjung harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapat giliran selanjutnya. Gambaran mengenai ruang tunggu pendaftaran dan ruang pendaftaran dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5.5
Ruang Tunggu Pendaftaran



(a)



(b)

Gambar 5.5 (a) dan (b) adalah gambar ruang tunggu pendaftaran, apabila terjadi antrian untuk menunggu giliran mendaftar.

Gambar 5.6 Ruang Pendaftaran



(a)



(b)

Gambar 5.6 (a) dan (b) adalah gambar dari ruang pendaftaran. Di ruangan ini dilakukan pendaftaran kepada pengunjung dan dilakukan pencatatan alamat pengunjung nama pengunjung dan siapa yang akan dikunjungi. Disamping itu juga dilakukan penitipan barang bawaan yang terlarang seperti senjata api dan senjata tajam, serta penitipan handphone.

3. Pintu 3

Setelah melakukan pendaftaran, maka pengunjung dapat masuk melewati pintu 2 menuju pintu 3. Di pintu 3 ini pengunjung masih harus menunggu giliran untuk diijinkan oleh petugas pintu 3 masuk ke ruang pemeriksaan fisik pengunjung. Untuk lebih jelasnya mengenai pintu 3 ini, dapat kita lihat pada gambar 5.4 berikut ini.

Gambar 5.7
Pintu 3



(a)



(b)

Gambar 5.6 (a) dan (b) adalah gambar pintu 3. gambar pertama adalah pintu 3 tampak dari sisi luar (setelah melewati pintu 2) dan gambar yang kedua adalah gambar pintu 3 tampak dari dalam. Pada gambar yang kedua,

pada bagian sisi sebelah kiri gambar merupakan ruangan pemeriksaan fisik pengunjung, jadi jika masih ada pengunjung yang diperiksa, maka pengunjung selanjutnya yang ingin masuk menunggu di bagian pintu 3 pada sisi luar, gb.5.7 (a) menunggu giliran untuk diijinkan masuk oleh petugas pintu 3 gb.5.7 (b)

4. Pemeriksaan Fisik Pengunjung (baik laki-laki maupun Wanita).

Setelah pengunjung diijinkan masuk ke pintu 3, maka pada tahap ini adalah dilakukan pemeriksaan fisik pengunjung serta barang bawaannya, termasuk anak-anak. Pada pemeriksaan ini biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama karena pemeriksaan barang bawaan yang seharusnya dilakukan menggunakan sinar X-ray terpaksa harus digantikan dengan pemeriksaan manual oleh manusia, karena pada saat dilakukan penelitian ini, kondisi alat ini sedang tidak berfungsi karena rusak. Berikut ini adalah gambar ruang pemeriksaan fisik pengunjung Rutan.

Gambar 5.8
Ruang Pemeriksaan Pengunjung



(a)



(b)

Gambar 5.8 (a) dan (b) adalah gambar ruang pemeriksaan fisik pengunjung, baik pengunjung laki-laki maupun pengunjung wanita. Ruang pemeriksaan laki-laki dan wanita ini hanya dibatasi oleh tirai. Gambar diambil pada saat persiapan untuk melakukan kunjungan (pagi hari) jadi masih belum ada kegiatan. Berikut ini akan diperlihatkan suasana ruang pemeriksaan fisik pengunjung ketika pengunjung memasuki ruangan ini.

Gambar 5.9
Kondisi Ruang Pemeriksaan
pada saat kunjungan berlangsung



Gambar 5.6 menunjukkan suasana ruang pemeriksaan ketika pengunjung sedang dilakukan pemeriksaan.

5. Memasuki Ruang Kunjungan

Setelah dilakukan pemeriksaan fisik pengunjung, maka pengunjung diijinkan memasuki ruang kunjungan. Yang dijaga oleh petugas Keamanan I. adapun gambar pintu masuk ruang kunjungan adalah sebagai berikut :

Gambar 5.10
Pintu Masuk Ruang Kunjungan



6. Ruang Kunjungan

Setelah memasuki melewati pintu masuk, maka pengunjung telah berada di ruang kunjungan. Setelah melewati ruang kunjungan, pengunjung akan bertemu dengan beberapa orang narapidana dengan pakaian kaos putih yang membantu petugas dimana tugas mereka adalah memanggil tahanan yang akan menerima kunjungan. Sementara para narapidana yang diperbantukan memanggil tahanan yang akan dikunjungi, maka pengunjung dapat memilih tempat duduk sambil menunggu tahanan yang

akan mereka kunjungi. Untuk melihat lebih jelasnya mengenai suasana ruang kunjungan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 5.11
Ruang Kunjungan



(a)

Gambar di atas menunjukkan suasana di dalam ruang kunjungan pada pagi hari.



(b)



(c)

Gambar di atas adalah suasana ruang kunjungan pada pagi hari. Tampak yang menggunakan baju kaos putih adalah tahanan yang diperbantukan untuk melayani kunjungan.



(d)



(e)

Gambar di atas adalah suasana di dalam ruang kunjungan, pada sisi ini tampak terlihat bahwa suasana terlihat agak gelap dan ini tentunya dapat mengganggu ketenangan para pengunjung.



(f)



(g)

Gambar-gambar pada gambar 5.11 (a) sampai dengan (g) adalah gambar ruang kunjungan pada saat pagi hari. Dan gambar di atas ini adalah pintu masuk bagi para tahanan/napi yang akan masuk ruang kunjungan, di sini petugas dibantu oleh seorang napi yang diperbantukan untuk menjaga pintu masuk.

7. Pintu Masuk Kamar Mandi Laki-laki

Di dalam ruang kunjungan disediakan kamar mandi untuk para pengunjung. Gambar kamar mandi di ruang kunjungan dapat kita lihat pada gambar 5.12

Gambar 5.12
Pintu Masuk Kamar Mandi Laki-laki



Gambar di atas merupakan pintu masuk kamar mandi laki-laki. Untuk lebih jelasnya kamar mandi laki-laki, maka dapat dilihat pada gambar 5.13 di bawah ini

Gambar 5.13
Kamar Mandi Laki-laki



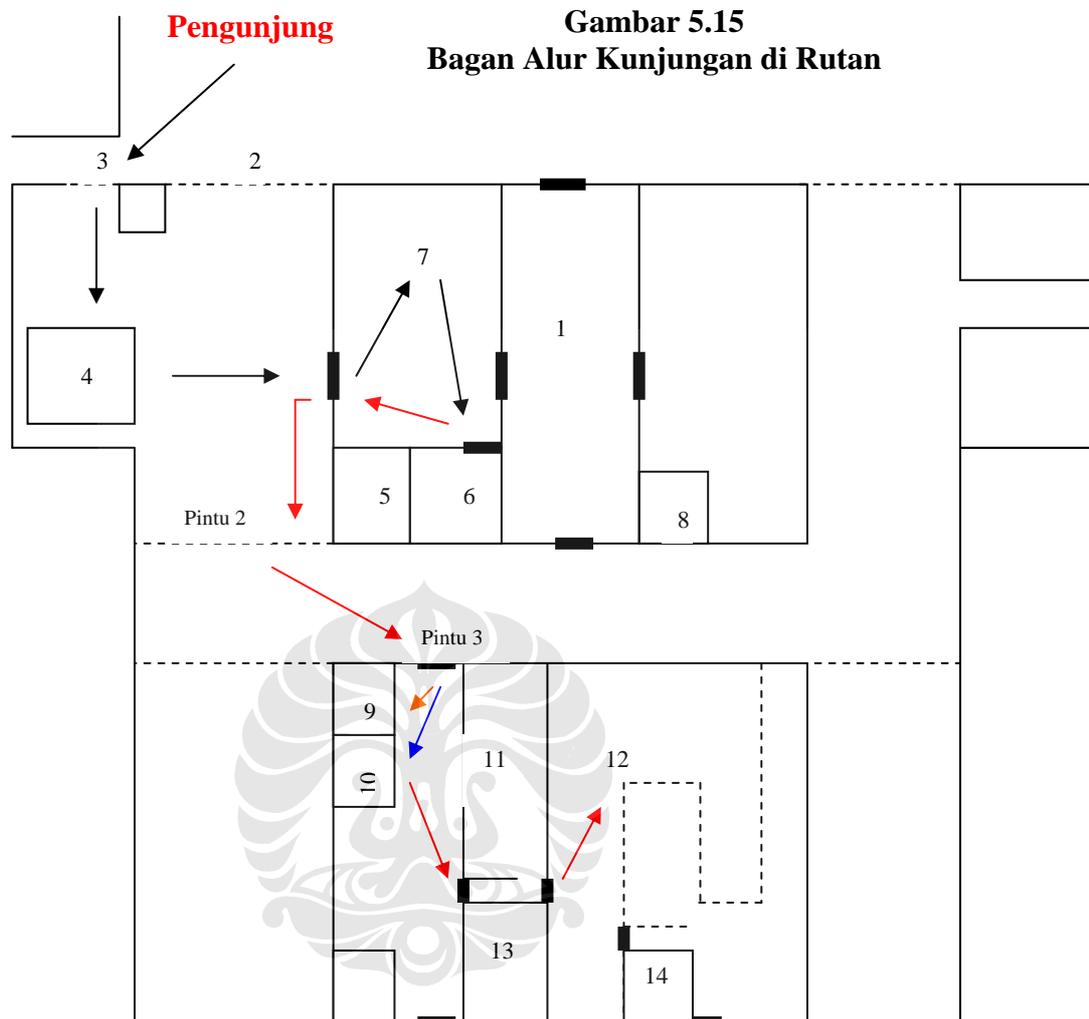
8. Pintu Masuk Kamar Mandi Wanita

Berikut ini adalah gambar pintu masuk kamar mandi wanita

Gambar 5.14
Pintu Masuk Kamar Mandi Wanita



B. Denah Kunjungan di Rutan Jakarta Pusat.



Keterangan :

■ = pintu

1. Gedung Utama (termasuk di dalamnya R. 5, 6, 7, dan 8)
2. Pintu I/Utama (Portier)
3. Pintu masuk Kunjungan
4. Pos petugas portier (tempat pemeriksaan kartu identitas dan penitipan identitas serta setempel tangan untuk pengunjung)
5. Kantin Koperasi
6. Ruang pendaftaran kunjungan

7. Ruang tunggu pendaftaran
8. Kamar mandi gedung utama (hanya untuk petugas)
9. Ruang pemeriksaan fisik untuk pengunjung wanita
10. Ruang pemeriksaan fisik untuk pengunjung laki-laki
11. Tangga ke lt. 2 (R. Keamanan I)
12. Ruang kunjungan
13. Kamar mandi kunjungan (laki-laki & wanita)
14. Kantin ruang kunjungan

Alur kunjungan di Rutan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pertama kali adalah pengunjung melewati pintu kunjungan, bagan alur kunjungannya dapat kita lihat pada no.3 (lihat juga pada gb. 5.2 hal 82).
2. Setelah melewati pintu ini maka pengunjung wajib lapor ke posko pintu utama untuk diperiksa identitasnya serta penitipan identitas yang kemudian diganti dengan kartu kunjungan dan wajib dikenakan setempel tangan dari Rutan. Pada bagan alur kunjungan adalah no. 4 (lihat juga gambar gb.5.3 hal 82).
3. Memasuki ruang tunggu pendaftaran, ditunjukkan no.7 pada bagan alur kunjungan. (lihat juga gb.5.5 hal 84-85).
4. Melakukan pendaftaran kunjungan, dapat dilihat di bagan pada no.6 (lihat juga gambar pada gb. 5.6 hal 85-86).
5. Setelah melakukan pendaftaran, maka pengunjung bisa masuk menuju ruang kunjungan, tetapi sebelum masuk ruang kunjungan pengunjung terlebih dahulu harus melewati pintu 2 (lihat gambar keempat gb.5.4 hal 83).
6. Setelah diperiksa oleh petugas pintu 2 (seperti setempel tangan dan kartu kunjungan yang digantungkan pada leher), maka pengunjung bisa melewati pintu ini menuju pintu 3. (lihat gb.5.7 hal 87) dan antri untuk menunggu giliran diijinkan masuk oleh petugas pintu 3.
7. Setelah diijinkan masuk melewati pintu 3, maka pengunjung akan memasuki ruang pemeriksaan fisik sesuai dengan jenis kelamin mereka

masing-masing, pada bagan dapat dilihat pada no.9 dan no.10 (lihat juga gb.5.8 hal 88-89 dan gb.5.9 hal 89).

8. Setelah selesai diperiksa, maka pengunjung diijinkan masuk ke ruang kunjungan melalui pintu khusus pengunjung (lihat gb.5.10 hal 90)
9. Setelah diijinkan masuk maka pengunjung tiba di ruang kunjungan, pada bagan dapat dilihat pada no. 11 (lihat juga gb.5.11 hal 91).

Ketentuan kunjungan berdasarkan Pentunjuk Teknis (JUKNIS) No. E.76.UM.01.06. Tahun 1986 tentang Perawatan Tahanan Rumah Tahanan Negara, pada bab III poin B diatur mengenai hubungan tahanan dengan pihak luar, yaitu sebagai berikut :

1. Setiap Tahanan berhak mendapat kunjungan dari :
 - Keluarga, handai tolan, Lembaga Sosial atau lainnya
 - Rohaniawan
 - Dokter pribadi
 - Penasehat Hukum
2. Ketentuan berkunjung:
 - Waktu kunjungan dari pihak keluarga dan atau handai tolan ditentukan oleh Kepala Rutan dengan memberitahukan kepada instansi yang menahan tentang jam dan hari kunjungan.
 - Waktu kunjungan sebagaimana dimaksud dalam poin pertama, diumumkan melalui papan pengumuman yang ditempatkan di luar (bagian muka) gedung Rutan.
 - Waktu kunjungan dari pihak Lembaga Sosial Rohaniawan, Dokter Pribadi dan Penasehat hukum diusahakan selama jam kerja
 - Kunjungan sebagaimana diatur pada poin pertama, dan ketiga, harus seijin pihak yang menahan.
3. Kunjungan keluarga dan handai tolan.
 - Petugas keamanan mengatur pelaksanaan kunjungan kerluarga.
 - Meneliti surat ijin kunjungan dari instansi yang menahan dan mencatat di dalam daftar kunjungan

- Memeriksa dan meneliti surat, makanan dan barang-barang yang dibawa oleh pengunjung untuk tahanan.
- Petugas keamanan mendengarkan pembicaraan antara tahanan dengan pengunjungnya dengan cara :
 - a) Menempatkan dirinya diantara tahanan dengan pengunjungnya sedemikian rupa sehingga pembicaraan keduanya dapat didengar
 - b) Dalam hal pembicaraan menggunakan bahasa daerah/asing bila perlu petugas dapat meminta agar pembicaraan antara keduanya dilakukan dalam bahasa Indonesia sehingga dapat dimengerti.
- Dalam hal terdapat barang bawaan terlarang, petugas keamanan mengambil langkah-langkah
 - a) Bila barang bawaan tersebut berupa makanan yang terdapat mengganggu kesehatan dan atau ketertiban, diberikan kembali kepada pengunjung dengan diberikan penjelasan sepelunya.
 - b) Bila barang bawaan tersebut berupa uang atau pakaian untuk persediaan dapat dicatat sebagai barang milik tahanan dan selanjutnya diserahkan kepada bagian pendaftaran di Rutan untuk dicatat.
 - c) Bila barang bawaan tersebut dapat membahayakan keamanan dan ketertiban atau berupa narkotik dan sejenisnya, segera melaporkan kepada atasan untuk penyelesaian lebih lanjut.
- Dalam hal pembicaraan yang menurut instansi yang menahan dilarang, petugas keamanan mengambil langkah-langkah :
 - a) Memperingatkan keduanya agar tidak melanjutkan pembicaraan tersebut.
 - b) Bilamana pembicaraan yang bersifat terlarang masih tetap dilakukan, pertemuan dapat dihentikan dan melapor kepada atasan.

Petugas keamanan harus menolak kunjungan diluar jadwal dan jam kerja, kecuali ada ijin dari instansi yang menahan

C. Pembahasan.

Dari penelitian yang dilakukan adalah bertujuan ingin mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Rutan, serta ingin mengetahui apakah pengunjung rutan (masyarakat) telah merasa puas atas kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan Rutan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan telah didapatkan data-data dari responden melalui kuisioner yang telah diisi oleh responden sendiri mengenai kualitas pelayanan Rutan serta harapan mereka terhadap pelayanan Rutan Jakarta Pusat.

Proses analisa data diawali dengan melakukan pengkodean (*coding*) terlebih dahulu, yang kemudian dilanjutkan dengan proses tabulasi data. Setelah proses tabulasi data selesai dilakukan, kemudian dilakukan analisis data, yang kemudian dilanjutkan dengan interpretasi dan pembahasan dari analisis data tersebut.

1. Uji Validitas.

Pengujian validitas tiap butir dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Seperti yang telah dibahas pada bab IV, apabila *corrected item total correlation* tiap butir lebih kecil dari r tabel maka butir tersebut tidak valid. Dari tabel r diperoleh angka 0,1970 untuk tingkat keyakinan sebesar 95% dengan *degree of freedom* sebesar 98 (100-2).

Untuk pengujian validitas ini adalah menguji apakah instrumen yang digunakan pada tiap dimensi dapat digunakan atau valid sebagai alat ukur dari dimensi tersebut. Telah disebutkan bahwa untuk syarat validitas ini adalah bahwa r hasil adalah lebih besar dari angka 0,1970.

R hasil ini adalah hasil perhitungan dari nilai total korelasi antara responden satu sampai dengan responden yang ke seratus. Yang dimaksud dengan total korelasi ini adalah korelasi antara dua unsur, yaitu korelasi untuk nilai dari jawaban masing-masing responden pada tiap dimensinya dikorelasikan dengan skor total dari masing-masing responden pada tiap instrumen dalam dimensi.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, r hasil hitung dimensi *ServQual* untuk harapan pengunjung diperoleh bahwa untuk nilai masing-masing instrumen pada tiap dimensinya adalah lebih dari nilai 0,1970. Hal ini menunjukkan bahwa untuk dimensi *ServQual* pada tingkat harapan pengunjung adalah valid, atau dengan kata lain adalah instrumen pada tiap dimensi *ServQual* adalah dapat digunakan untuk mengukur masing-masing dimensi *ServQual*, untuk lebih jelasnya mengenai hasil hitung dari SPSS dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 3)

Untuk mengukur dimensi *ServQual* pada tingkat kepuasan pengunjung pada prinsipnya adalah sama dengan pengukuran validitas pada tingkat harapan pengunjung. Hasil hitung dengan SPSS, dapat dilihat pada lampiran 3, adalah hasilnya lebih besar dari 0,1970. Sehingga dengan demikian bahwa untuk instrumen pada dimensi *ServQual* dapat diukur dengan instrumen yang ditanyakan.

2. Uji Reliabilitas-Alpha Cronbach

Seperti yang telah dibahas pada Bab IV bahwa apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,4 maka variabel tersebut dapat digunakan karena reliabel

Tabel 5.1
Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan

Variabel	Alpha	Ket
Harapan – <i>Tangibility</i>	0,7395	Reliabel
Harapan – <i>Reliability</i>	0,7894	Reliabel
Harapan – <i>Responsiveness</i>	0,7239	Reliabel
Harapan – <i>Assurance</i>	0,7794	Reliabel
Harapan – <i>Empathy</i>	0,7941	Reliabel
Kinerja – <i>Tangibility</i>	0,8542	Reliabel
Kinerja – <i>Reliability</i>	0,8039	Reliabel
Kinerja – <i>Responsiveness</i>	0,8609	Reliabel
Kinerja – <i>Assurance</i>	0,8988	Reliabel
Kinerja – <i>Empathy</i>	0,9100	Reliabel

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa nilai Alpha Cronbach dari setiap variabel lebih besar dari 0,4, maka butir-butir pernyataan tersebut reliabel. Secara sederhana yang dimaksud dengan reliabel adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini (instrumen pada tiap dimensinya), hasilnya akan relatif sama ketika dilakukan penelitian pada waktu yang akan datang.

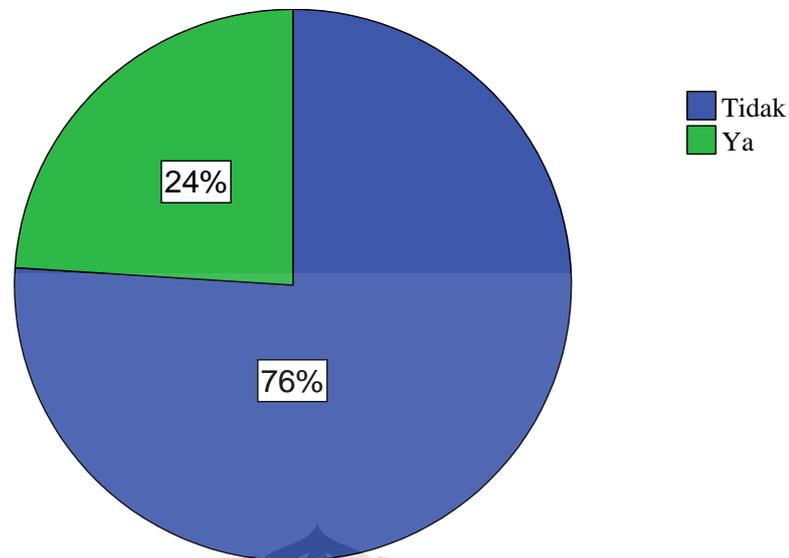
3. Karakteristik Responden.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil responden sebanyak 100 orang responden. Responden merupakan mereka para pengunjung Rutan yang pada saat diadakan penelitian ini, mereka sedang berkunjung ke Rutan Jakarta Pusat, dan responden mempunyai karakteristik yang berbeda-beda.

Karakteristik responden dalam penelitian ini secara keseluruhan dapat dilihat pada lembar lampiran dalam tesis ini. Pada sub bab karakteristik ini akan dibahas mengenai karakteristik responden berdasarkan kunjungannya. Yang pertama adalah karakteristik berdasarkan sifat kunjungannya, apakah kunjungan yang pertama kalinya atau bukan yang pertama kalinya mengunjungi Rutan Jakarta Pusat.

Gambar 5.16

Apakah ini kunjungan anda yang pertama kali ke Rutan Jakarta Pusat?



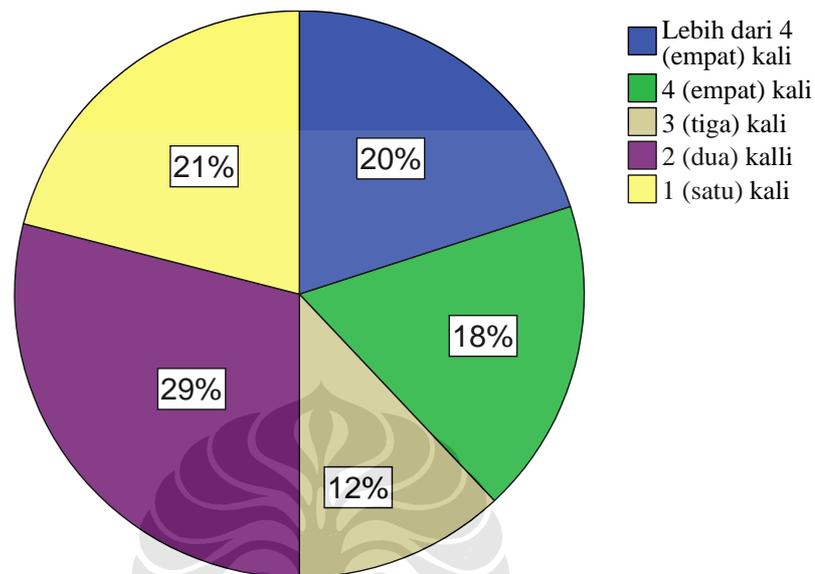
Dari gambar 5.16 di atas merupakan karakteristik responden berdasarkan kunjungannya yang dilakukan ke Rutan pada saat diadakannya penelitian ini. Dari pertanyaan “Apakah ini kunjungan anda yang pertama kalinya ke Rutan Jakarta Pusat?” yang diberikan kepada 100 orang responden diperoleh data sebagai berikut : 24% menjawab “ya” dan sisanya, sebanyak 76% menjawab tidak. Jadi dapat diketahui bahwa pada saat diadakan penelitian ini, kebanyakan responden yang terpilih adalah mereka pada umumnya pernah mengunjungi Rutan Jakarta Pusat sebelum penelitian ini dilakukan.

Dari hasil pengolahan SPSS menunjukkan bahwa bagi mereka yang menjawab tidak untuk pertanyaan ”apakah ini kunjungan yang pertama”, terdapat kecenderungan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan Rutan secara keseluruhan.

Selain karakteristik yang sudah disajikan, penulis juga mengelompokkan responden ke dalam frekuensi kunjungan yang dilakukan oleh responden dalam kurun waktu 1 bulan terakhir terhitung dari saat

diadakannya penelitian ini. Untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik responden dapat kita lihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 5.17
Frekuensi Kunjungan Dalam Kurun Waktu 1 Bulan Terakhir



Gambar 5.17 menunjukkan bahwa responden mempunyai frekuensi yang berbeda-beda. Untuk responden dengan frekuensi 1 kali kunjungan dalam kurun waktu 1 bulan terakhir sebanyak 21%. Frekuensi yang terbanyak untuk karakteristik ini adalah pada poin telah melakukan kunjungan sebanyak 2 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir dengan prosentase sebanyak 29%.

Sedangkan untuk responden yang telah melakukan kunjungan sebanyak 3 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir, merupakan poin yang mempunyai tingkat prosentase yang paling rendah yaitu 12% dari 100 orang responden. Responden yang melakukan kunjungan sebanyak 4 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir adalah sebanyak 18% dari total keseluruhan responden sebanyak 100 orang. Dan untuk responden yang menjawab telah melakukan kunjungan lebih dari 4 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir adalah sebanyak 20%.

Pada lembar lampiran dapat dilihat bahwa ternyata untuk responden yang sering berkunjung ke Rutan ternyata mengalami penurunan kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan Rutan, namun untuk lebih pastinya diperlukan pengukuran lebih lanjut. Tetapi dalam penelitian ini tidak mengukur mengenai keterkaitan "sering berkunjung" dengan "tingkat kepuasan pengunjung".

4. *Importance Analysis.*

Pada bab IV telah dijelaskan bahwa *Importance Analysis* adalah analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong pelanggan untuk menggunakan produk/kualitas pelayanan yang ditanyakan.

Untuk mengetahui urutan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi yang ada di Rutan Jakarta Pusat, dilakukan analisis *Importance Analysis* dengan metode analisis *mean* untuk mengetahui seberapa penting atau seberapa tidak penting masing-masing unsur dari dimensi pelayanan Rutan Jakarta Pusat.

Untuk lebih jelasnya berikut ini akan dijelaskan mengenai tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi (*tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Dalam penyajian nilai mean ini akan disajikan berdasarkan dimensinya masing-masing.

Berikut ini (tabel 5.2) adalah nilai *mean* dari harapan pengunjung terhadap dimensi *tangibility*:

Tabel 5.2
Nilai Mean-Tangibility Harapan Pengunjung

No.	Tangibility	Mean	TOTB
1.	Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)	4,15	87,0%
2.	Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)	4,33	90,0%
3.	Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)	4,21	84,0%
4.	Kebersihan ruang tunggu pendaftaran	4,56	96,0%
5.	Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)	4,07	79,0%
6.	Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)	4,01	70,0%
7.	Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung	4,23	84,0%
8.	Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)	4,65	94,0%
9.	Kebersihan ruang kunjungan	4,68	97,0%
10.	Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan	4,71	98,0%
11.	Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)	4,26	80,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dengan melihat nilai *mean* dari tabel 5.2 tersebut di atas, maka tingkat kepentingan dari dimensi *tangibility*, secara berturut-turut adalah sebagai berikut :

- ✓ Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan
- ✓ Kebersihan ruang kunjungan
- ✓ Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angina, jumlah kursi, dan kamar mandi)
- ✓ Kebersihan ruang tunggu pendaftaran
- ✓ Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)
- ✓ Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)
- ✓ Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung.
- ✓ Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televise, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)
- ✓ Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)

- ✓ Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)
- ✓ Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)

Dari analisis yang dilakukan tersebut diatas, terlihat bahwa masalah kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan oleh pengunjung Rutan Jakarta Rutan saat berkunjung ke Rutan. Sedangkan masalah kebersihan ruang kunjungan merupakan hal yang menjadi pertimbangan selanjutnya setelah kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan.

Untuk analisa dimensi *reliability* dilihat dari nilai *mean*nya, maka dibawah ini dapat kita lihat hasil analisis dari nilai *mean* :

Tabel 5.3
Nilai Mean-Reliability Harapan Pengunjung

No.	Reliability	Mean	TOTB
1.	Jumlah petugas di ruang kunjungan	3,58	58,0%
2.	Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membedakan-pedakan pengunjung)	4,35	86,0%
3.	Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)	3,76	63,0%
4.	Waktu/lamanya jam berkunjung	3,74	58,0%
5.	Jumlah petugas pendaftaran	3,33	42,0%
6.	Jumlah petugas pemeriksaan pria	3,45	51,0%
7.	Jumlah petugas pemeriksaan wanita	3,51	52,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari hasil analisis nilai *mean* didapat hasil seperti pada tabel 5.3.

Dari tabel tersebut dapat kita urutkan sebagai berikut :

- Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membedakan-pedakan pengunjung)
- Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama)

- Waktu/lamanya jam berkunjung
- Jumlah petugas di ruang kunjungan
- Jumlah petugas pemeriksaan wanita
- Jumlah petugas pemeriksaan pria
- Jumlah petugas pendaftaran

Hasil pengurutan berdasarkan nilai *mean* menunjukkan bahwa sikap yang adil oleh petugas merupakan hal yang sangat penting menurut pengunjung Rutan Jakarta Pusat ketika mereka ingin berkunjung ke Rutan. Dan sebagai pertimbangan selanjutnya adalah Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama)

Analisis nilai *mean* dari dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4
Nilai Mean-Responsiveness Harapan Pengunjung

No.	Responsiveness	Mean	TOTB
1.	Kecepatan pelayanan saat pendaftaran	4,18	85,0%
2.	Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung	4,50	94,0%
3.	Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi	4,34	84,0%
4.	Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan	3,94	66,0%
5.	Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung	4,39	85,0%
6.	Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier	4,00	74,0%
7.	Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan	4,08	80,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program *SPSS*

Dari analisis *mean* pada tabel 5.4 dapat diurutkan dari hasil analisisnya sebagai berikut :

- Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung
- Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung
- Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi

- Kecepatan pelayanan saat pendaftaran
- Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan
- Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di portier
- Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan

Dari proses pengurutan nilai *mean* didapatkan hasil bahwa untuk kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung merupakan faktor yang penting bagi para pengunjung Rutan ketika mereka ingin berkunjung ke Rutan Jakarta Pusat. Dan kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung merupakan hal yang juga penting setelah kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung.

Pada proses analisis *mean* pada dimensi *assurance* dapat kita lihat pada tabel 5.5 di bawah ini :

Tabel 5.5
Nilai Mean-Assurance Harapan Pengunjung

No.	Assurance	Mean	TOTB
1.	Senyum petugas kepada setiap pengunjung	4,29	84,0%
2.	Perlakuan baik kepada pengunjung.	4,66	97,0%
3.	Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas)	4,82	98,0%
4.	Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.	4,60	97,0%
5.	Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan	4,28	84,0%
6.	Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan	4,50	94,0%
7.	Keamanan di ruang kunjungan	4,68	99,0%
8.	Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan	4,00	72,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari hasil analisis nilai *mean* dari tabel 5.5 diatas dapat diurutkan sesuai nilai *meannya* sebagai berikut :

- Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas)
- Keamanan di ruang kunjungan
- Perlakuan baik kepada pengunjung
- Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan

- Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan
- Senyum petugas kepada setiap pengunjung
- Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan

Dari pengurutan berdasarkan nilai *mean* dapat dilihat bahwa pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas) merupakan hal yang penting bagi para pengunjung Rutan ketika mereka ingin berkunjung ke Rutan Jakarta Pusat, disamping itu hal yang menjadi pertimbangan setelah pelayanan yang baik yang bebas pungutan liar adalah keamanan di ruang kunjungan.

Pada dimensi *assurance* analisis *mean* diperoleh nilai seperti berikut ini (pada tabel 5.6) :

Tabel 5.6
Nilai Mean-Empathy Harapan Pengunjung

No.	Empathy	Mean	TOTB
1.	Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)	4,14	84,0%
2.	Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung	3,81	64,0%
3.	Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat	4,24	80,0%
4.	Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung	4,39	92,0%
5.	Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	4,34	84,0%
6.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	4,51	97,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari hasil analisis nilai *mean* dapat diurutkan nilainya sebagai berikut :

- Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung.
- Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung

- Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung
- Keterbukaan petugas Rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat
- Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)
- Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung.

Dari pengurutan tersebut di atas dapat dilihat bahwa kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan bagi para pengunjung untuk berkunjung ke Rutan. Dan kemudian yang menjadi pertimbangan selanjutnya adalah Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung

Importance Analysis pada dasarnya adalah analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong pelanggan untuk menggunakan produk/kualitas pelayanan yang ditanyakan. Analisis dari persepsi terhadap tingkat kepentingan ini dapat dianalisa dengan menggunakan nilai *mean* atau nilai rata-rata. Dengan mengetahui rata-ratanya maka kita juga dapat memperkirakan kecenderungan dari jawaban responden.

Dengan mengetahui nilai *mean*-nya maka kita dapat mengetahui persepsi responden terhadap suatu instrumen apakah sangat penting, penting, netral, tidak penting dan sangat tidak penting. Sedangkan yang dimaksud dengan *TOTB* (Top of Two Boxes) pada analisa ini adalah menunjukkan jumlah dari responden yang jawabannya adalah sangat penting dan penting. Misalkan adalah *mean*-nya adalah 4,31 dengan *TOTB* 80%, artinya adalah rata-rata ini berada pada nilai 4 dan 5 dan *TOTB* menunjukkan jumlah yaitu 80 orang yang menjawab sangat penting dan penting dari 100 orang responden.

Jadi untuk analisa ini semakin tinggi rata-ratanya maka akan didukung dengan peningkatan *TOTB* yang signifikan. Apabila *TOTB*-nya

tinggi maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kepentingan responden pada instrumen tersebut adalah tinggi. Sehingga dengan diketahuinya tingkat persepsi pada tiap instrumen dapat membantu Rutan untuk mengenali keinginan pengunjung Rutan terhadap kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Rutan

Namun untuk lebih mendukung dan lebih mempertajam analisa, maka akan dilanjutkan dengan analisa *Key Driver Analysis* dan *Importance-Performance Grid Analysis*, di mana dengan analisa ini Rutan dapat lebih fokus lagi dan mencari instrumen yang prioritas untuk diperbaiki di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

5. *Performance Analysis*

Performance Analysis dilakukan terhadap kelompok pertanyaan yang meminta responden untuk menilai tingkat kepuasan para responden terhadap setiap instrumen pelayanan yang diberikan oleh Rutan kepada responden.

Tabel 5.7 menunjukkan nilai *mean* terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung pada dimensi *tangibility*.

Tabel 5.7
Nilai Mean-Tangibility Kepuasan Pengunjung

No.	Tangibility	Mean	TOTB
1.	Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)	3,20	50,0%
2.	Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)	3,43	59,0%
3.	Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)	3,20	30,0%
4.	Kebersihan ruang tunggu pendaftaran	3,43	36,0%
5.	Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)	2,79	40,0%
6.	Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)	2,88	63,0%
7.	Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung	3,19	39,0%
8.	Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)	2,85	14,0%
9.	Kebersihan ruang kunjungan	3,03	18,0%
10.	Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan	2,08	14,0%
11.	Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)	2,10	7,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari nilai *mean* pada tabel 5.7 di atas dapat diurutkan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan Rutan, adalah sebagai berikut ini :

- Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian) dan kebersihan ruang tunggu pendaftaran dan Kebersihan ruang tunggu pendaftaran
- Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias) dan Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi).
- Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung
- Kebersihan ruang kunjungan
- Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)
- Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)

- Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)
- Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)
- Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan.

Dari hasil pengurutan analisis nilai *mean* telah diperoleh pengurutan seperti di atas. Pengurutan tersebut menunjukkan bahwa para responden mempunyai tingkat ketidak-puasan terhadap kebersihan kamar mandi dan kemudian adanya ketidak-puasan para responden terhadap fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan seperti ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah.

Analisis nilai *mean* kepuasan pengunjung terhadap kepuasan pelayanan dalam dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut :

Tabel 5.8
Nilai *Mean-Reliability* Kepuasan Pengunjung

No.	<i>Reliability</i>	<i>Mean</i>	<i>TOTB</i>
1.	Jumlah petugas di ruang kunjungan	3,58	26,0%
2.	Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membedakan pengunjung)	4,35	23,0%
3.	Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)	3,76	40,0%
4.	Waktu/lamanya jam berkunjung	3,74	49,0%
5.	Jumlah petugas pendaftaran	3,33	31,0%
6.	Jumlah petugas pemeriksaan pria	3,45	29,0%
7.	Jumlah petugas pemeriksaan wanita	3,51	30,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program *SPSS*

Analisis *mean* pada tabel 5.8 dapat dilihat bahwa dapat diurutkan kepuasan pengunjung Rutan terhadap pelayanan Rutan sebagai berikut :

- Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membedakan pengunjung)

- Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)
- Waktu/lamanya jam berkunjung
- Jumlah petugas di ruang kunjungan
- Jumlah petugas pemeriksaan wanita
- Jumlah petugas pemeriksaan pria
- Jumlah petugas pendaftaran

Dari hasil pengurutan berdasarkan nilai mean tersebut, didapatkan bahwa para responden mempunyai ketidak-puasan terhadap jumlah petugas pendaftaran, yang kemudian diikuti ketidak-puasan terhadap jumlah petugas pemeriksaan pria.

Selanjutnya pada tabel berikut ini akan disajikan hasil analisis dari nilai *mean* dari kepuasan pengunjung Rutan terhadap dimensi *responsiveness*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9
Nilai *Mean-Responsiveness* Kepuasan Pengunjung

No.	<i>Responsiveness</i>	<i>Mean</i>	<i>TOTB</i>
1.	Kecepatan pelayanan saat pendaftaran	3,12	42,0%
2.	Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung	2,67	22,0%
3.	Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi	2,62	19,0%
4.	Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan	2,85	22,0%
5.	Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung	2,64	23,0%
6.	Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier	3,15	38,0%
7.	Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan	3,19	40,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program *SPSS*

Pada tabel 5.9 dapat kita lihat hasil pengolahan data untuk nilai *mean* dari tingkat kepuasan responden dari dimensi *responsiveness*. Hasil pengolahan data ini dapat kita urutkan berdasarkan nilai *meannya* sebagai berikut :

- Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan
- Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier
- Kecepatan pelayanan saat pendaftaran
- Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan
- Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung
- Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung
- Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi

Hasil pengurutan menunjukkan bahwa untuk tingkat ketidak-puasan pengunjung berada pada kecepatan yang dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi. Ini menunjukkan bahwa sistem pemanggilan penghuni Rutan yang akan dikunjungi masih mengalami kekurangan. Disamping itu untuk tingkat ketidak-puasan selanjutnya adalah pada kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung. Hal ini menunjukkan lemahnya kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung Rutan.

Untuk selanjutnya adalah akan disajikan tabel mengenai tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *assurance*.

Tabel 5.10
Nilai *Mean-Assurance* Kepuasan Pengunjung

No.	<i>Assurance</i>	Mean	TOTB
1.	Senyum petugas kepada setiap pengunjung	2,61	22,0%
2.	Perlakuan baik kepada pengunjung.	2,74	26,0%
3.	Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas)	1,89	11,0%
4.	Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.	2,73	25,0%
5.	Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan	2,90	27,0%
6.	Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan	3,01	35,0%
7.	Keamanan di ruang kunjungan	2,70	33,0%
8.	Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan	3,01	33,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program *SPSS*

Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui responden dapat dilihat pada tabel 5.10. Data pada tabel 5.10 merupakan nilai *mean*, dimana dari nilai ini dapat menunjukkan urutan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Rutan, adapun urutan tersebut adalah sebagai berikut :

- Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan dan Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan.
- Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan
- Perlakuan baik kepada pengunjung
- Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan
- Keamanan di ruang kunjungan
- Senyum petugas kepada setiap pengunjung
- Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas)

Analisis nilai *mean* pada tabel 5.10 dapat dianalisis bahwa para responden mengalami tingak ketidak-puasan pada poin pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas). Dari data ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat indikasi bahwa adanya pungutan liar yang dilakukan petugas Rutan terhadap para pengunjung Rutan Jakarta Pusat. Selanjutnya tingkat ketidak-puasan pengunjung Rutan adalah pada senyum petugas kepada setiap pengunjung dirasakan kurang oleh responden.

Pada tabel 5.11 berikut ini akan disajikan nilai *mean* dari kepuasan pengunjung terhadap dimensi *empathy*.

Tabel 5.11
Nilai Mean-Empathy Kepuasan Pengunjung

No.	Empathy	Mean	TOTB
1.	Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)	2,77	24,0%
2.	Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung	2,44	12,0%
3.	Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat	2,59	21,0%
4.	Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung	2,56	19,0%
5.	Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	2,67	22,0%
6.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	2,77	27,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari analisis nilai *mean* pada tabel 5.11 diatas dapat diurutkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Rutan pada dimensi *emphaty* adalah sebagai berikut :

- Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu) dan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung
- Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung
- Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat
- Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung
- Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung

Dari analisis nilai *mean* di atas dapat dianalisa bahwa adanya tingkat ketidak-puasan responden terhadap ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung, ini menunjukkan bahwa responden menginginkan adanya kotak khusus penampung keluhan mereka. Untuk tingkat ketidak-puasan selanjutnya adalah kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung,

ini berarti lemahnya kepedulian petugas terhadap keluhan pengunjung Rutan Jakarta Pusat.

Untuk hasil nilai *mean* kepuasan secara keseluruhan pelayanan Rutan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.12
Pelayanan Keseluruhan

No.	Pelayanan Keseluruhan	Mean	TOTB
1.	Secara keseluruhan, bagaimana pelayanan yang diberikan Rutan Salemba kepada masyarakat?	2,63	33,0%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program *SPSS*

Dari hasil nilai *mean* pada tabel 5.12 di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan Rutan secara keseluruhan adalah masih jauh dari harapan para responden.

Analisa ini pada intinya adalah sama dengan analisa pada *Importance Analysis*, hanya saja jika *Importance Analysis* menganalisa tingkat persepsi, maka analisa ini adalah analisis untuk menentukan tingkat kepuasan responden terhadap atribut produk yang ditanyakan.

Nilai *mean* dan *TOTB* pada analisa ini pada intinya juga sama dengan analisa *Importance Analysis*. Sebagai contoh adalah nilai *mean* dan *TOTB* pada kepuasan secara keseluruhan. Nilai *Mean*-nya adalah 2,63 dengan *TOTB* 33%. Nilai *mean* menunjukkan bahwa jawaban responden ada diantara 2 dan 3 (antara kurang sekali dengan netral). Sedangkan nilai *TOTB* (Top of Two Boxes), 33% menunjukkan bahwa untuk responden yang menjawab sangat baik dan baik adalah sebanyak 33 orang. Jadi pada analisa ini apabila nilai *mean* rendah maka akan diikuti nilai *TOTB*-nya

6. Key Driver Analysis

Key Driver Analysis adalah menghitung tingkat kolerasi antara tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Berikut ini akan disajikan tabel untuk menganalisa *Key Driver Analysis*.

Tabel 5.13
Nilai Koefisien Kolerasi untuk Tingkat Kepuasan

No.	Variabel	R	<i>Strength of Association</i>
1.	<i>Tangibility</i>	0,5961	<i>Weak</i>
2.	<i>Reliability</i>	0,4785	<i>Weak</i>
3.	<i>Responsiveness</i>	0,6029	<i>Weak</i>
4.	<i>Assurance</i>	0,7078	<i>Moderate</i>
5.	<i>Empathy</i>	0,6980	<i>Weak</i>

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Melihat hasil analisa kolerasi pada tabel 5.13, dari kelima dimensi *servqual* tingkat kolerasi secara keseluruhan adalah lemah, yang memberikan pengaruh paling tinggi terhadap tingkat kepuasan adalah dimensi *assurance* dimana tingkat kolerasinya adalah *moderate*.

R hitung pada tabel di atas merupakan hasil korelasi antara penjumlahan skor pada masing-masing jawaban responden untuk tiap dimensinya, dengan jawaban tingkat kepuasan secara keseluruhan untuk tiap-tiap responden. Dengan hasil yang diperoleh dapat diketahui rata-rata pelayanan Rutan secara keseluruhan yaitu adalah lemah.

Dan dengan analisa ini, kita juga dapat mengetahui pada dimensi mana yang memberikan kontribusi lebih, terhadap kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Dengan diketahuinya pada dimensi mana yang memberikan kontribusi lebih dibandingkan dengan dimensi yang lainnya, dalam hal ini adalah *Assurance*, maka Rutan dapat memprioritaskan pada sektor mana yang akan terlebih dahulu dibenahi. Dengan melihat instrumen pada dimensi *Assurance*, dapat dilihat pada sektor mana saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Rutan secara keseluruhan.

Tetapi dalam melakukan pembenahan pada dimensi *assurance*, tentunya diperlukan perencanaan, yaitu pada sektor manakah yang harus terlebih didahulukan. Untuk itu akan dijelaskan pada analisa selanjutnya yaitu *Importance-Performance Grid Analysis*.

7. *Customer Satisfaction Index*

Meskipun kepada para responden telah dinyatakan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rutan, tetapi nilai yang didapatkan dari pertanyaan ini masih memiliki kelemahan untuk dijadikan patokan untuk Rutan Jakarta Pusat. Kelemahan pendekatan ini adalah ada atribut-atribut yang lebih dianggap penting dibandingkan yang lain bagi para pengunjung Rutan, sehingga lebih mempengaruhi tingkat kepuasan mereka secara menyeluruh dibandingkan dengan atribut lain yang dianggap kurang penting

Dengan pendekatan ini, maka akan diukur mengenai indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari unsur tiap-tiap dimensi *sevqual*. Pada tabel 5.24 berikut ini merupakan penghitungan *weighting factors* dari dimensi *ServQual* dari harapan pengunjung Rutan.



Tabel 5.14
Customer Satisfaction Index

No.	Variabel	Importance score	Weigthing Factors	Satisfaction Score	Weighted Score
1.	<i>Tangibility 1</i>	4,15	0,0253	3,20	0,0808
2.	<i>Tangibility 2</i>	4,33	0,0264	3,43	0,0904
3.	<i>Tangibility 3</i>	4,21	0,0256	2,79	0,0715
4.	<i>Tangibility 4</i>	4,56	0,0278	2,88	0,0799
5.	<i>Tangibility 5</i>	4,07	0,0248	3,19	0,0790
6.	<i>Tangibility 6</i>	4,01	0,0244	2,85	0,0696
7.	<i>Tangibility 7</i>	4,23	0,0258	3,03	0,0780
8.	<i>Tangibility 8</i>	4,65	0,0283	2,08	0,0589
9.	<i>Tangibility 9</i>	4,68	0,0285	2,10	0,0598
10.	<i>Tangibility 10</i>	4,71	0,0287	2,04	0,0585
11.	<i>Tangibility 11</i>	4,26	0,0259	1,89	0,0490
12.	<i>Reliability 1</i>	3,58	0,0218	3,03	0,0660
13.	<i>Reliability 2</i>	4,35	0,0265	2,63	0,0696
14.	<i>Reliability 3</i>	3,76	0,0229	3,24	0,0742
15.	<i>Reliability 4</i>	3,74	0,0228	3,39	0,0772
16.	<i>Reliability 5</i>	3,33	0,0203	3,17	0,0643
17.	<i>Reliability 6</i>	3,45	0,0210	3,16	0,0664
18.	<i>Reliability 7</i>	3,51	0,0214	3,13	0,0669
19.	<i>Responsiveness 1</i>	4,18	0,0254	3,12	0,0794
20.	<i>Responsiveness 2</i>	4,50	0,0274	2,67	0,0731
21.	<i>Responsiveness 3</i>	4,34	0,0264	2,62	0,0692
22.	<i>Responsiveness 4</i>	3,94	0,0240	2,85	0,0684
23.	<i>Responsiveness 5</i>	4,39	0,0267	2,64	0,0706
24.	<i>Responsiveness 6</i>	4,00	0,0244	3,15	0,0767
25.	<i>Responsiveness 7</i>	4,08	0,0248	3,19	0,0792
26.	<i>Assurance 1</i>	4,29	0,0261	2,61	0,0682
27.	<i>Assurance 2</i>	4,66	0,0284	2,74	0,0777
28.	<i>Assurance 3</i>	4,82	0,0293	1,89	0,0555
29.	<i>Assurance 4</i>	4,60	0,0280	2,73	0,0764
30.	<i>Assurance 5</i>	4,28	0,0261	2,90	0,0756
31.	<i>Assurance 6</i>	4,50	0,0274	3,01	0,0825
32.	<i>Assurance 7</i>	4,68	0,0285	2,70	0,0769
33.	<i>Assurance 8</i>	4,00	0,0244	3,01	0,0733
34.	<i>Empathy 1</i>	4,14	0,0252	2,77	0,0698
35.	<i>Empathy 2</i>	3,81	0,0232	2,44	0,0566
36.	<i>Empathy 3</i>	4,24	0,0258	2,59	0,0669
37.	<i>Empathy 4</i>	4,39	0,0267	2,56	0,0684
38.	<i>Empathy 5</i>	4,34	0,0264	2,67	0,0705
39.	<i>Empathy 6</i>	4,51	0,0275	2,77	0,0760
Total		164,27			
Weighted Average					2,7710
Satisfaction Index					55,42%

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Nilai pada *Importance Score* pada tabel 5.14 adalah diambil dari nilai *mean* pada *Importance Analysis*. Untuk nilai pada kolom *Satisfaction Score* adalah diambil dari nilai *mean* dari *Performance Analysis*.

Untuk menghitung *Weighting Factors* adalah mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan nilai total *weight factors* 100% (Bab IV). Jadi dari penjelasan tersebut adalah bahwa menghitung *Weighting Factors* untuk data pada tabel 5.24 adalah dengan menghitung nilai *mean* dari *Importance Score*. Setelah didapatkan hasilnya yaitu 164,27, maka masing-masing nilai pada *Importance Score* dibagi dengan nilai *mean* dari *Importance Score* (164,27). Untuk mengubah dalam bentuk prosentase maka hasil pembagian *Importance Score* dengan nilai *mean- Importance Score* dikalikan 100%, tetapi untuk tabel 5.24 tidak disajikan dalam bentuk prosentase.

Untuk menghitung *Weighted Score*, pada Bab IV telah dijelaskan bahwa nilai *Weighted Score* adalah perkalian antara *Weighting Factors* dengan *Satisfaction Score*, sehingga didapat hasil seperti pada kolom paling kanan pada tabel 5.24. Nilai *Weighted Average* diperoleh dari menjumlahkan seluruh nilai pada kolom *Weighted Score*.

Untuk menghitung *Customer Satisfaction Index*, pada Bab IV telah dijelaskan bahwa *Customer Satisfaction Index* adalah menghitung *weighted average* dibagi dengan skala maksimum kemudian dikalikan 100%. Skala maksimum dalam dimensi *ServQual* adalah 5 (*tangibility, responsiveness, assurance, reliability* dan *empathy*), dengan demikian nilai *Customer Satisfaction Index* dapat dicari adalah 2.7710 dibagi skala maksimum (5) dikalikan 100% maka hasilnya adalah 55,42%. Dengan demikian nilai *Customer Satisfaction Index* adalah 55,42%.

Pada Bab IV (gambar 4.2) dijelaskan mengenai indeks dan arti dari nilai indeks tersebut. Untuk indeks dalam penelitian ini (hasil dari olah data melalui SPSS) maka nilai 55,42% menunjukkan makna **very poor** menurut gambar 4.2 pada Bab IV dijelaskan bahwa untuk indeks dikatakan bagus adalah sama dengan 80%. Dari analisa ini didapatkan

kesimpulan bahwa indeks kepuasan pengunjung Rutan masih sangat rendah sekali.

8. *Gap Analysis*

Pada bab III dijelaskan bahwa terdapat **Gap** sebagai berikut :

- a) **Gap 1**, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, dimana pihak manajemen tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan atau bagaimana penilaian konsumen terhadap komponen pelayanan.
- b) **Gap 2**, kesenjangan antara pandangan atau persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan, dimana pihak manajemen mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standar kualitas yang jelas, atau ada tetapi tidak teallitas.
- c) **Gap 3**, kesenjangan antara kualitas pelayanan dengan sajian atau penyampaian pelayanan, dimana banyak faktor yang mempengaruhi sajian pelayanan. Persoalan utamanya di antaranya mungkin karyawan yang kurang terlatih, atau bekerja melebihi kapasitasnya, kondisi mental yang rendah dan sistem peralatan yang tidak mendukung (rusak).
- d) **Gap 4**, kesenjangan antara penyajian pelayanan dengan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan/janji yang muluk-muluk oleh pimpinan institusi melalui iklan, tetapi kenyataannya lain.
- e) **Gap 5**, kesenjangan antara jasa yang dialami dengan harapan. Terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja suatu institusi dengan cara yang berbeda dengan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Dari penjelasan tersebut, tentunya dapat dikaji bahwa **gap** yang terjadi di Rutan adalah pada **gap 5**. **Gap** analisis merupakan analisa yang digunakan yang dilakukan dengan membandingkan nilai *mean* antara tingkat kepuasan pada tiap-tiap dimensi dengan tingkat harapan pengunjung Rutan Jakarta Pusat.

Selisih antara nilai *mean* tingkat kepuasan dengan nilai *mean* harapan pengunjung Rutan Jakarta Pusat, merupakan *gap* yang terjadi untuk masing-masing atribut pada tiap-tiap dimensi *servqual*.

Tabel 5.15
Nilai Selisih *Tangibility*

No.	Variabel	Nilai Mean Kepuasan	Nilai Mean Harapan	Gap
1.	<i>Tangibility 1</i>	3,20	4,15	-0,95
2.	<i>Tangibility 2</i>	3,43	4,33	-0,90
3.	<i>Tangibility 3</i>	2,79	4,21	-1,42
4.	<i>Tangibility 4</i>	2,88	4,56	-1,68
5.	<i>Tangibility 5</i>	3,19	4,07	-0,88
6.	<i>Tangibility 6</i>	2,85	4,01	-1,16
7.	<i>Tangibility 7</i>	3,03	4,23	-1,20
8.	<i>Tangibility 8</i>	2,08	4,65	-2,57
9.	<i>Tangibility 9</i>	2,10	4,68	-2,58
10.	<i>Tangibility 10</i>	2,04	4,71	-2,67
11.	<i>Tangibility 11</i>	1,89	4,26	-2,37

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari analisa *gap* untuk *tangibility* (tabel 5.15) menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat kesenjangan yang negatif antara kepuasan pengunjung Rutan dengan harapan pengunjung Rutan Jakarta Pusat. Secara global, untuk dimensi ini Rutan belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Berikut ini akan diurutkan tingkat kesenjangan untuk dimensi *tangibility*.

- Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan (-2,67)
- Kebersihan ruang kunjungan (-2,58)
- Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi) (-2,57)
- Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah) (-2,37)
- Kebersihan ruang tunggu pendaftaran (-1,68)

- Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi) (-1,42)
- Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung (-1,20)
- Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah) (-1,16)
- Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias) (-0,95)
- Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian) (-0,90)
- Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran) (-0,88)

Pada tabel 5.16 adalah nilai *gap* dimensi *reliability*. Untuk mencari nilai *gap* ini adalah dengan mengurangkan nilai *mean* kepuasan dengan nilai *mean* harapan

Tabel 5.16
Nilai Selisih *Reliability*

No.	Variabel	Nilai Mean Kepuasan	Nilai Mean Harapan	Gap
1.	<i>Reliability 1</i>	3,03	3,58	-0,55
2.	<i>Reliability 2</i>	2,63	4,35	-1,72
3.	<i>Reliability 3</i>	3,24	3,76	-0,52
4.	<i>Reliability 4</i>	3,39	3,74	-0,35
5.	<i>Reliability 5</i>	3,17	3,33	-0,16
6.	<i>Reliability 6</i>	3,16	3,45	-0,29
7.	<i>Reliability 7</i>	3,13	3,51	-0,38

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Dari hasil pengurangan tersebut didapatkan hasil bahwa nilai *gap* adalah negatif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rutan masih berada di bawah harapan pengunjung Rutan. Semakin besar selisihnya maka semakin jauh juga jarak antara kepuasan

pengunjung Rutan dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rutan.

Berikkut ini adalah urutan kesenjangan antara kepuasan pengunjung dengan harapan pengunjung terhadap pelayanan Rutan Jakarta pusat untuk dimensi *reliability*.

- Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membedakan pengunjung) (-1,72)
- Jumlah petugas di ruang kunjungan (-0,55)
- Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier) (-0,52)
- Jumlah petugas pemeriksaan wanita (-0,38)
- Waktu/lamanya jam berkunjung(-0,35)
- Jumlah petugas pemeriksaan pria (-0,29)
- Jumlah petugas pendaftaran (-0,16)

Dari hasil mengurutkan *gap* tersebut dapat dilihat ,poin-poin dalam *reliability*, tingkat kesenjangan dari yang terbesar. Dengan demikian pada dimensi *reliability* pelayanan yang diberikan belum mampu menciptakan nilai masyarakat yang positif.

Pada tabel 5.17 akan disajikan nilai kesenjangan pada dimensi *responsiveness*.

Tabel 5.17
Nilai Selisih *Responsiveness*

No.	Variabel	Nilai Mean Kepuasan	Nilai Mean Harapan	Gap
1.	<i>Responsiveness 1</i>	3,12	4,18	-1,06
2.	<i>Responsiveness 2</i>	2,67	4,50	-1,83
3.	<i>Responsiveness 3</i>	2,62	4,34	-1,72
4.	<i>Responsiveness 4</i>	2,85	3,94	-1,09
5.	<i>Responsiveness 5</i>	2,64	4,39	-1,75
6.	<i>Responsiveness 6</i>	3,15	4,00	-0,85
7.	<i>Responsiveness 7</i>	3,19	4,08	-0,89

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Hasil pengolahan kesenjangan antara kepuasan pengunjung dengan harapan pengunjung pada tabel 5.17 dapat dilihat pada kolom *gap*. Hasil keseluruhan pada dimensi *responsiveness* ini adalah hasilnya negatif, ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pengunjung, tergantung pada besar kecilnya selisih.

Adapun secara berturut-turut, kesenjangan adalah sebagai berikut :

- Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung (-1,83)
- Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung (-1,75)
- Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi (-1,72)
- Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan (-1,09)
- Kecepatan pelayanan saat pendaftaran (-1,06)
- Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan (-0,89)
- Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier (-0,85)

Untuk nilai selisih pada dimensi *assurance* dapat kita lihat pada tabel 5.18 di bawah ini.

Tabel 5.18
Nilai Selisih Assurance

No.	Variabel	Nilai Mean Kepuasan	Nilai Mean Harapan	Gap
1.	Assurance 1	2,61	4,29	-1,68
2.	Assurance 2	2,74	4,66	-1,92
3.	Assurance 3	1,89	4,82	-2,93
4.	Assurance 4	2,73	4,60	-1,87
5.	Assurance 5	2,90	4,28	-1,38
6.	Assurance 6	3,01	4,50	-1,49
7.	Assurance 7	2,70	4,68	-1,98
8.	Assurance 8	3,01	4,00	-0,99

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Tabel 5.18 menunjukkan kesenjangan yang terjadi antara nilai kepuasan dengan nilai harapan. Dari hasil kesenjangan nilai *mean* didapatkan hasil yang pada intinya mempunyai kecenderungan yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidak-puasan pengunjung Rutan terhadap pelayanan yang diberikan rutan.

Dari hasil analisa kesenjangan ini, maka dapat dikelompokkan menurut besarnya kesenjangan yang terjadi. Berikut ini adalah pengelompokan berdasarkan besarnya kesenjangan yang terjadi.

- Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari punguan liar yang dilakukan oleh petugas) (-2,93)
- Keamanan di ruang kunjungan (-1,98)
- Perlakuan baik kepada pengunjung (-1,92)
- Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan (-1,87)
- Senyum petugas kepada setiap pengunjung(-1,68)
- Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan (-1,49)
- Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan (-1,38)
- Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan (-0,99)

Tabel 5.19
Nilai Selisih *Empathy*

No.	Variabel	Nilai Mean Kepuasan	Nilai Mean Harapan	Gap
1.	<i>Empathy 1</i>	2,77	4,14	-1,37
2.	<i>Empathy 2</i>	2,44	3,81	-1,37
3.	<i>Empathy 3</i>	2,59	4,24	-1,65
4.	<i>Empathy 4</i>	2,56	4,39	-1,83
5.	<i>Empathy 5</i>	2,67	4,34	-1,67
6.	<i>Empathy 6</i>	2,77	4,51	-1,74

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

Data pada tabel 5.19 merupakan hasil selisih antara nilai *mean* kepuasan pengunjung dengan nilai *mean* harapan pengunjung untuk dimensi *empathy*. Pada tabel 5.19 dapat dilihat bahwa hasil pengurangan adalah mempunyai kecenderungan negatif, ini menunjukkan bahwa untuk dimensi ini, para pengunjung belum terlayani secara maksimal.

Tingkat kesenjangan, sesuai pada tabel 5.19 dapat dikelompokkan berdasarkan besarnya kesenjangan sebagai berikut ini :

- Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung (-1,83)
- Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung (-1,74)
- Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung (-1,67)
- Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat (-1,65)
- Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu) dan Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung (-1,37)

Dengan analisa ini dapat ditunjukkan bahwa ternyata pengunjung mengalami ketidak-puasan pada seluruh instrumen pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Rutan. Namun untuk mencapai tujuan, yaitu kepuasan

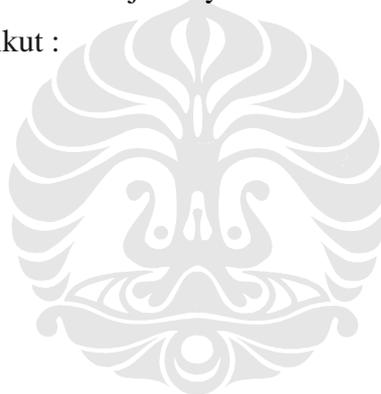
pengunjung Rutan terhadap kualitas pelayanan kunjungan, tentunya tidak dapat dilakukan pembenahan secara keseluruhan dengan waktu yang bersamaan, karena ditakutkan hasilnya tidak akan maksimal.

Untuk itu, dengan melihat analisa sebelumnya, diperlukan prioritas dalam melakukan pembenahan pada waktu yang akan datang.

9. *Importance Performance Grid*

Analisis *Importance Performance Grid* adalah melakukan suatu pemetaan dari nilai *mean* antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan pengunjung rutan. Sumbu X menggunakan variable nilai *mean* tingkat kepuasan dan sumbu Y menggunakan nilai *mean* untuk tingkat harapan pengunjung Rutan Jakarta Pusat.

Untuk lebih jelasnya nilai *mean* dari tiap-tiap dimensi adalah sebagai berikut :



Tabel 5.20
Nilai Mean dari Mean

No.	Variabel	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kepuasan (X)
1.	<i>Tangibility 1</i>	4,15	3,20
2.	<i>Tangibility 2</i>	4,33	3,43
3.	<i>Tangibility 3</i>	4,21	2,79
4.	<i>Tangibility 4</i>	4,56	2,88
5.	<i>Tangibility 5</i>	4,07	3,19
6.	<i>Tangibility 6</i>	4,01	2,85
7.	<i>Tangibility 7</i>	4,23	3,03
8.	<i>Tangibility 8</i>	4,65	2,08
9.	<i>Tangibility 9</i>	4,68	2,10
10.	<i>Tangibility 10</i>	4,71	2,04
11.	<i>Tangibility 11</i>	4,26	1,89
12.	<i>Reliability 1</i>	3,58	3,03
13.	<i>Reliability 2</i>	4,35	2,63
14.	<i>Reliability 3</i>	3,76	3,24
15.	<i>Reliability 4</i>	3,74	3,39
16.	<i>Reliability 5</i>	3,33	3,17
17.	<i>Reliability 6</i>	3,45	3,16
18.	<i>Reliability 7</i>	3,51	3,13
19.	<i>Responsiveness 1</i>	4,18	3,12
20.	<i>Responsiveness 2</i>	4,50	2,67
21.	<i>Responsiveness 3</i>	4,34	2,62
22.	<i>Responsiveness 4</i>	3,94	2,85
23.	<i>Responsiveness 5</i>	4,39	2,64
24.	<i>Responsiveness 6</i>	4,00	3,15
25.	<i>Responsiveness 7</i>	4,08	3,19
26.	<i>Assurance 1</i>	4,29	2,61
27.	<i>Assurance 2</i>	4,66	2,74
28.	<i>Assurance 3</i>	4,82	1,89
29.	<i>Assurance 4</i>	4,60	2,73
30.	<i>Assurance 5</i>	4,28	2,90
31.	<i>Assurance 6</i>	4,50	3,01
32.	<i>Assurance 7</i>	4,68	2,70
33.	<i>Assurance 8</i>	4,00	3,01
34.	<i>Empathy 1</i>	4,14	2,77
35.	<i>Empathy 2</i>	3,81	2,44
36.	<i>Empathy 3</i>	4,24	2,59
37.	<i>Empathy 4</i>	4,39	2,56
38.	<i>Empathy 5</i>	4,34	2,67
39.	<i>Empathy 6</i>	4,51	2,77
Total		164.27	108.86
Mean dari Mean		4,212	2,791

Sumber: hasil kuesioner yang diolah dengan program SPSS

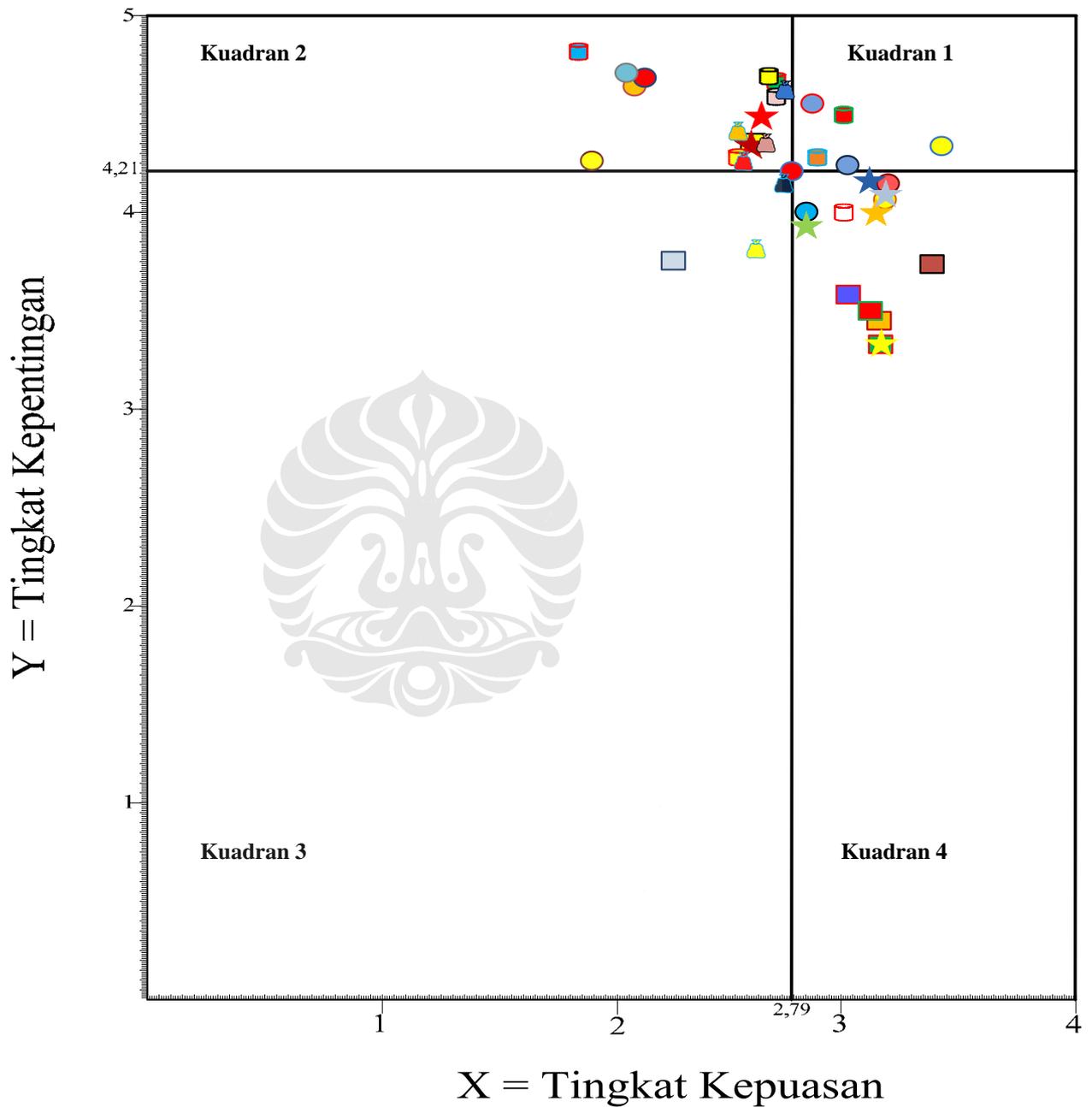
Dengan melihat tabel 5.20, dapat dilihat nilai *mean* dari masing-masing atribut pada tiap dimensi untuk tingkat harapan dan kepuasan pengunjug Rutan. Pada tabel ini dapat dicari nilai *mean*-nya secara keseluruhan untuk masing-masing tingkat kepuasan dan harapan pengunjug.

Nilai *mean* untuk *mean* dari tingkat kepentingan adalah 4,212 dan nilai *mean* dari *mean* untuk tingkat kepuasan adalah 2,791. dengan diperolehnya nilai *mean* ini, maka untuk analisa *importance-performance grid*-nya adalah dengan menjadikan nilai *mean* keseluruhan dari tingkat kepuasan sebagai sumbu X dan nilai *mean* dari keseluruhan tingkat kepentingan sebagai sumbu Y

Dengan diketahuinya nilai sumbu X dan Y maka jika kedua sumbu ini dicari titik temunya antara kedua sumbu tersebut, pada diagram, maka didapatkan hasil sebagai berikut ini (pada gb. 5.18) :



Gambar 5.18
Importance Performance Grid dari masing-masing
 Dimensi *ServQual*



Keterangan :

-  = *tangibility*
-  = *reliability*
-  = *responsiveness*
-  = *assurance*
-  = *empathy*

Dimensi *ServQual* yang meliputi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* apabila dilihat pada masing-masing pointernya, maka pointer keseluruhannya adalah sebanyak 39 atribut.

Dari hasil analisa pada gambar 5.18, telah didapatkan posisi masing-masing atribut. Sesuai dengan penjelasan mengenai analisa ini pada bab IV (gb 4.1), maka pada gambar 5.18 dapat dibagi menjadi empat kuadran. Untuk garis pembelah menjadi 4 kuadran adalah nilai *mean* dari *mean* tingkat kepuasan disilangkan dengan nilai *mean* dari *mean* tingkat kepentingan. Setelah terbagi menjadi 4 kuadran, maka masing-masing atribut kita cari letaknya dengan mencari titik pertemuan dari persilangan antara nilai *mean* tingkat kepuasan dengan nilai *mean* tingkat kepentingan.

Dengan mengetahui letak masing-masing atribut, maka dapat dilakukan pengelompokan pada masing-masing kuadrannya sesuai data pada gambar 5.18.

Tabel 5.21
Pengelompokan masing-masing atribut dalam Kuadran

DIMENSI	KUADRAN	ATRIBUT	PUAS/TIDAK PUAS
<i>Tangibility</i>	1	Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)	Tidak Puas
		Kebersihan ruang tunggu pendaftaran	Tidak Puas
		Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung	Tidak Puas
	2	Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)	Tidak Puas
		Kebersihan ruang kunjungan	Tidak Puas
		Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan	Tidak Puas
		Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)	Tidak Puas
		Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)	Tidak Puas
	4	Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)	Tidak Puas
		Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)	Tidak Puas
		Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)	Tidak Puas
	<i>Reliability</i>	2	Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membeda-bedakan pengunjung)
3		Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)	Tidak Puas
4		Jumlah petugas di ruang kunjungan	Tidak Puas
		Waktu/lamanya jam berkunjung	Tidak Puas
		Jumlah petugas pendaftaran	Tidak Puas
		Jumlah petugas pemeriksaan pria	Tidak Puas
		Jumlah petugas pemeriksaan wanita	Tidak Puas
<i>Responsiveness</i>	2	Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung	Tidak Puas
		Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi	Tidak Puas
	4	Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung	Tidak Puas
		Kecepatan pelayanan saat pendaftaran	Tidak Puas
		Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan	Tidak Puas
		Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier	Tidak Puas
		Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan	Tidak Puas

KUADRAN	DIMENSI	ATRIBUT	PUAS/TIDAK PUAS
<i>Assurance</i>	1	Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan	Tidak Puas
		Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan	Tidak Puas
	2	Senyum petugas kepada setiap pengunjung	Tidak Puas
		Perlakuan baik kepada pengunjung	Tidak Puas
		Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari punguan liar yang dilakukan oleh petugas)	Tidak Puas
		Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.	Tidak Puas
		Keamanan di ruang kunjungan	Tidak Puas
	4	Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan	Tidak Puas
<i>Empathy</i>	2	Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat	Tidak Puas
		Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung	Tidak Puas
		Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	Tidak Puas
		Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	Tidak Puas
	3	Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)	Tidak Puas
		Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung	Tidak Puas

Kuadran I

Perhatian utama yang harus dilakukan oleh Rutan Jakarta Pusat adalah terhadap atribut-atribut pada kuadran ini, hal ini dikarenakan atribut ini merupakan kunci atau faktor penentu yang utama, dimana atribut ini langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung Rutan.

Kuadran ini menjadi sangat penting dikarenakan terdapatnya kemungkinan yang sangat besar sekali terjadinya perubahan terhadap kepuasan pengunjung dari yang awalnya puas menjadi tidak puas atau sebaliknya dari ketidak-puasan menjadi kepuasan.

Tabel 5.21 memperlihatkan bahwa sedikitnya ada 5 poin yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian), Kebersihan ruang tunggu pendaftaran, Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung,

Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan, Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan.

Kuadran 2

Unsur-unsur yang terdapat pada kuadran 2 ini sudah dapat dipastikan belum memuaskan, karena pada kuadran ini, tingkat kepuasan terhadap suatu atribut atau unsur dalam tiap dimensinya selalu lebih rendah dari pada tingkat kepentingan/harapannya. Atribut yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi), Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi), Kebersihan ruang kunjungan, Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan, Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah), Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membeda-bedakan pengunjung), Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung, Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi, Senyum petugas kepada setiap pengunjung, Perlakuan baik kepada pengunjung, Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas), Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan, Keamanan di ruang kunjungan, Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat, Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung, Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung, dan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung.

Dari hasil analisa pada kuadran ini dapat dilihat bahwa pada umumnya masyarakat yang berkunjung ke Rutan untuk menjenguk tahanan atau narapidana, masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan jauh dari harapan. Dengan melihat kuadran ini maka di dalam pelaksanaan pelayanan Rutan masih terdapat pungutan liar yang terselubung.

Kesungguhan petugas dalam melayani juga masih kurang dan tidak ada keterbukaan Rutan untuk menerima kritik dan saran pengunjung serta reaksi petugas yang masih sangat kurang untuk merespon keluhan dan masalah pengunjung.

Kuadran 3

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pada pengunjung Rutan Jakarta Pusat dan pelaksanaan yang dilakukan oleh Rutan juga biasa-biasa saja adalah Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier, dan Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)

Kedua hal tersebut menurut pengunjung bukanlah menjadi suatu hal yang penting, dan pada prakteknya Rutanpun juga kurang dalam melaksanakan kedua hal tersebut.

Kuadran 4

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi pengunjung Rutan Jakkarta Pusat akan tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan oleh Rutan Jakarta pusat (dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan). Yang termasuk dalam kuadran ini adalah Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias), Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran), Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah), Jumlah petugas di ruang kunjungan, Waktu/lamanya jam berkunjung, Jumlah petugas pendaftaran, Jumlah petugas pemeriksaan pria, Jumlah petugas pemeriksaan wanita, Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung, Kecepatan pelayanan saat pendaftaran, Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan, Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier, Kecepatan

pemeriksaan di ruang pemeriksaan, Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan, Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung.

