

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH PELAYANAN KUNJUNGAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN  
KLAS II B SUNGAILIAT**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**MULSA AFRIANTO**

**NIM. 500629897**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

**ABSTRACT****THE EFFECT OF VISIT SERVICES ON VISITOR  
SATISFACTION IN THE CLASS II B INSTITUTION  
SUNGAILIAT**

Mulsa Afrianto  
afriantomulsa@gmail.com

Graduate program  
open University

The Influence of Visitor Visit Services in Class II B Sungailiat Penitentiary. This research was conducted in Class II B Sungailiat Penitentiary Province of Bangka Belitung Islands. From June 2017 to August 2018 which aims to: find out how the level of public dissatisfaction with the service of visits by Lapas Klas II B Sungailiat employees, knows what factors influence the level of public dissatisfaction with the service by Class II B Lapailiat prison staff and what expectations (expectations) of visitors to the visit service by Sungailiat Class II B Lapas employees.

The research method used is a case study, while the sampling technique is a radom sampling as many as 100 respondents from visitors / family inmates. Samples taken freely included men and women, all educational backgrounds, employment and age.

From the results of the analysis it can be seen that: 1) The level of community satisfaction with the service of visits by Class II Lapas employees. Sungailiat is an average of 45.35% of visitors expressed satisfaction. 2) Factors that influence the level of community satisfaction with the service by Lapas Klas II B Lapas employees are all Pelayana Public variables which include Reliability / Reliability, Responsiveness, Assurance / Guarantee, Emphaty / Empathy, Tangibles / Physical Evidence. 3). Expectations (expectations) of visitors to the service of visits by Sungailiat Class II B Lapas employees that an average of 46.85% said it was important to be improved.

**Keywords:** Class II B Prison Officers have Reliability.

**ABSTRAK****PENGARUH PELAYANAN KUNJUNGAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBAGA  
PEMASYARAKATAN KLAS II B SUNGAILIAT**

Mulsa Afrianto  
[afriantomulsa@gmail.com](mailto:afriantomulsa@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Pengaruh Pelayanan Kunjungan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pada bulan Juni 2017 sampai dengan Agustus 2018 yang bertujuan untuk : mengetahui Bagaimana tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat, mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat dan Apa ekspektasi (harapan) pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.

Metode Penelitian yang digunakan adalah studi kasus, sedangkan teknik pengambilan sampel adalah random sampling sebanyak 100 orang responden dari pengunjung/ keluarga narapidana. Sampel yang diambil bebas meliputi laki-laki dan perempuan, semua latar belakang pendidikan, pekerjaan dan usia.

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa : 1) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II. Sungailiat yaitu rata-rata 45,35% pengunjung menyatakan puas. 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat adalah semua variabel Pelayanan Publik yang meliputi *Reliability/* Kehandalan, *Responsiveness/* Daya tanggap, *Assurance/* Jaminan, *Emphaty/* Empati, *Tangibles/* Bukti Fisik. 3). Ekspektasi (harapan) pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat yaitu rata-rata 46,85% menyatakan **Penting diperbaiki**.

Kata kunci : Petugas Lapas Klas II B memiliki Kehandalan.

## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Pelayanan Kunjungan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat

Penyusun TAPM : Mulsa Afrianto

NIM : 500629897

Program Studi : Administrasi Publik


Hari/ Tanggal : Kamis/ 16 Agustus 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
**Dr. Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19710511200604 1 002

  
**Dr. Ibrahim, S. Fil, Msi.**  
 NIP. 19810410 201212 1 001

Penguji Ahli

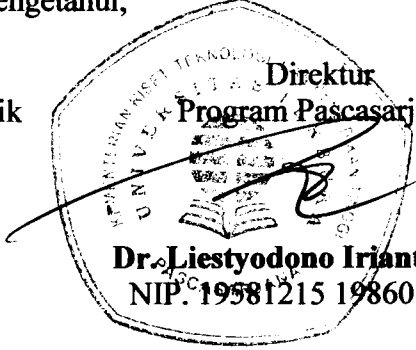
  
**Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A.**  
 NIDK. 8896870018

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi  
 Program Magister Administrasi Publik

  
**Dr. Darmanto, M.Ed.**  
 NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur  
 Program Pascasarjana

  
**Dr. Liestyodono Irianto, M.Si.**  
 NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Mulsa Afrianto  
 NIM : 500629897  
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi  
 Judul TAPM : Pengaruh Pelayanan Kunjungan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/ Tanggal : Kamis/ 16 Agustus 2018

Waktu : 10.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Tandatangan

**Ketua Komisi Penguji**

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed

()

**Penguji Ahli**

Nama : Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A.

()


**Pembimbing I**

Nama : Dr. Ibrahim, S. Fil, Msi.

()

**Pembimbing II**

Nama : Dr. Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si

()



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat”** ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program Pasca Sarjana dan memperoleh gelar Magister Administrasi (M.Si) dalam bidang Administrasi di Universitas Terbuka UPBJJ Jakarta.

Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak tentunya, tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Dr. Ibrahim, S. Fil, M.Si. atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi Dosen pembimbing I pada saat seminar proposal dan seminar hasil tesis dan Dosen perkuliahan.
2. Bapak Dr. Heri Wahyudi, S.Sos., M.Si. atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi Dosen pembimbing II pada saat seminar proposal dan seminar hasil tesis dan Dosen perkuliahan.
3. Penguji Ahli Bapak Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A.
4. Kepala UBPJJ-UT Pangkalpinang, Bapak Hasmonel, S.H., M.Hum.
5. Kepala Pusat P4s-UT UPBJJ Jakarta, Bpk. Dr. Liestyodono Irianto, M.Si.
6. Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Magister Administrasi Publik sekaligus menjadi Ketua Komisi Penguji, Bpk. Dr. Darmanto, M.Ed.
7. Seluruh Dosen program Pascasarjana Administrasi Publik.
8. Kepala Lembaga Pemasyarakata Klas II B Sungailiat, Bapak Faozul Ansori, Amd. I.P., Sos.

9. Mantan Kepala Lembaga Pemasyarakata Klas II B Sungailiat, Bapak Sofyan, SH, MH.
10. Istri saya tercinta Siti Syurah Sustina, S.K.M. dan anak-anak saya yang cantik-cantik Dafa Aulia Ramadani dan Deswita Laila Sariti atas segala motivasi, dukungan, perhatian dan doanya.
11. Rekan-rekan Karyawan Lembaga pemasyarakatan klas II B Sungailiat atas bantuan dan dukungannya.
12. Rekan rekan S-2 Program Pascasarjana Magister Administarsi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Jakarta.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Administrasi Publik.

Sungailiat, September 2018

Penulis,



**MULSA AFRIANTO**

## RIWAYAT HIDUP

- Nama** : **Mulsa Afrianto**
- NIM** : **500629897**
- Program Studi** : **Magister Publik**
- Tempat/ Tanggal Lahir** : **Palembang/ 13 Juli 1973**
- Riwayat Pendidikan** : **Lulus SD Negeri 253 di Palembang Pada Tahun 1980 - 1986**  
**Lulus SMP Negeri 19 di Palembang Pada Tahun 1986 - 1989**  
**Lulus SMA Negeri 3 di Palembang Pada Tahun 1989 - 1992**  
**Lulus S1 di Universitas Sriwijaya Pada Tahun 1992 – 1998**
- Riwayat Pekerjaan** : **1. Tahun 1998 s/d 2004 sebagai Anggota jaga/ Staf di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat**  
**2. Tahun 2004 s/d 2012 sebagai Ka Subsidi Keamanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat.**  
**3. Tahun 2012 s/d sekarang sebagai Kasi Administrasi, Keamanan dan Ketertiban (Kasi MINKANTIB) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat**

Sungailiat, September 2018

  
**Mulsa Afrianto**  
**NIM. 500629897**



## DAFTAR ISI

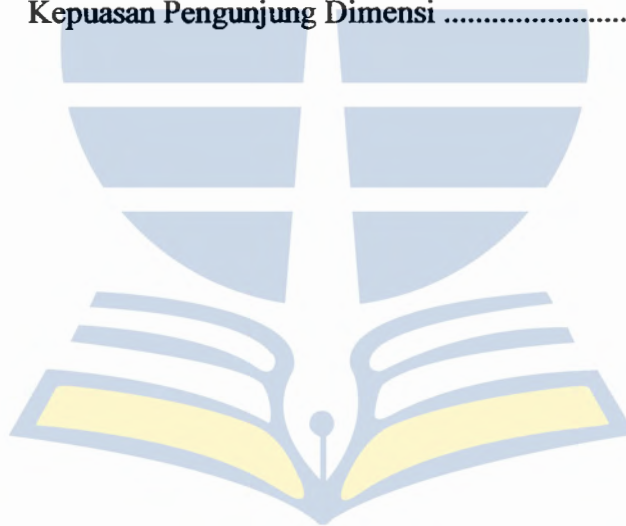
<b>Abstrak .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
1. Pelayanan .....	8
2. Kepuasan Pelanggan .....	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan .....	14
B. Penelitian terdahulu .....	18
C. Kerangka Berfikir .....	23
D. Operasionalisasi Variabel .....	26
<b>BAB III    METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Desain Penelitian .....	28
B. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30
3. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
C. Instrumen Penelitian .....	31
1. Variabel Bebas (Independent Variabel) .....	35
2. Variabel Terikat.....	37
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	38
1. Kuesioner .....	38
2. Observasi .....	38
E. Teknik Analisa Data .....	39
1. Uji Analisis Data/ Stastistik .....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Regresi .....	43

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
	A. Deskripsi Objek Penelitian .....	47
	1. Sejarah Singkat Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat .....	47
	2. Visi dan Misi .....	52
	3. Lembaga Pemasyarakatan .....	54
	4. Pola Pembinaan Pemasyarakatan .....	58
	5. Prosedur Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan .....	64
	B. Hasil .....	67
	1. Karakteristik Responden .....	67
	2. Hasil dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	69
	3. Hasil dari Uji Normalitas .....	80
	4. Hasil dari Uji Multikolinieritas .....	82
	5. Hasil dari Uji Heteroskedastisitas .....	84
	6. Analisa Data .....	86
	C. Pembahasan .....	97
	1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kunjungan Oleh Pegawai Lapas Klas II.B Sungailiat .....	97
	2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Oleh Pegawai Lapas Kelas II B Sungailiat .....	118
	3. Ekspektasi (Harapan) Pengunjung Terhadap Pelayanan Kunjungan Oleh Pegawai Lapas Klas IIB Sungailiat .....	130
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>144</b>
	A. Kesimpulan .....	144
	B. Saran .....	145
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>
	Lampiran 1 Kuesioner	
	Lampiran 2 Hasil Analisis SPSS 20	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1.</b> Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	22
<b>Tabel 3.1.</b> Operasionalisasi Variabel/ Kisi-kisi Instrumen Penelitian.	32
<b>Tabel 3.2.</b> Nilai Jawaban Quisioner Kenyataan .....	33
<b>Tabel 3.3.</b> Penilaian Rata-Rata Variabel Bebas / Pelayanan Publik ( X ) .....	34
<b>Tabel 3.4.</b> Nilai Jawaban Quisioner Harapan .....	34
<b>Tabel 3.5.</b> Penilaian Rata-Rata Variabel Terikat/ Kepuasan Pengunjung ( Y ) .....	34
<b>Tabel 4.1.</b> Klasifikasi Pegawai berdasarkan jenis Kelamin .....	49
<b>Tabel 4.2.</b> Klasifikasi Pegawai berdasarkan Golongan .....	49
<b>Tabel 4.3.</b> Klasifikasi Pegawai berdasarkan Pendidikan .....	49
<b>Tabel 4.4.</b> Klasifikasi Pegawai berdasarkan Usia .....	50
<b>Tabel 4.5.</b> Klasifikasi Narapidana berdasarkan jenis kelamin .....	51
<b>Tabel 4.6.</b> Klasifikasi Tahanan berdasarkan jenis kelamin .....	51
<b>Tabel 4.7.</b> Identitas Responden Bersasarkan Jenis Kelamin .....	67
<b>Tabel 4.8.</b> Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	68
<b>Tabel 4.9.</b> Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
<b>Tabel 4.10.</b> Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Corelasi jawaban X1 <i>Reliability</i> .....	71
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil <i>Cronbachs Alpha</i> jawaban X1 <i>Reliability</i> .....	72
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil Corelasi jawaban X2 <i>Responsiveness</i> .....	73
<b>Tabel 4.14.</b> Hasil <i>Cronbachs Alpha</i> jawaban X2 <i>Responsiveness</i> .....	74
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil Corelasi jawaban X3 <i>Assurance</i> .....	75
<b>Tabel 4.16.</b> Hasil <i>Cronbachs Alpha</i> jawaban X3 <i>Assurance</i> .....	76
<b>Tabel 4.17.</b> Hasil Corelasi jawaban X4 <i>Emphaty</i> .....	77
<b>Tabel 4.18.</b> Hasil <i>Cronbachs Alpha</i> jawaban X4 <i>Emphaty</i> .....	78
<b>Tabel 4.19.</b> Hasil Corelasi jawaban X5 <i>Tangible</i> .....	79
<b>Tabel 4.20.</b> Hasil <i>Cronbachs Alpha</i> jawaban X5 <i>Tangible</i> .....	80
<b>Tabel 4.21.</b> Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	83
<b>Tabel 4.22.</b> Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik Dimensi <i>Reliability</i> .....	87
<b>Tabel 4.23.</b> Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	90
<b>Tabel 4.24.</b> Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik Dimensi <i>Assurance</i> .....	95
<b>Tabel 4.25.</b> Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik Dimensi <i>Emphaty</i> .....	97
<b>Tabel 4.26.</b> Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik Dimensi <i>Tangible</i> .....	99
<b>Tabel 4.27.</b> Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda .....	101
<b>Tabel 4.28.</b> Rekapitulasi Hasil Anova .....	103

<b>Tabel 4.29.</b>	Rekapitulasi Model Summary .....	105
<b>Tabel 4.30</b>	Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i> ....	108
<b>Tabel 4.31.</b>	Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	109
<b>Tabel 4.32.</b>	Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i> ....	109
<b>Tabel 4.33.</b>	Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	110
<b>Tabel 4.34.</b>	Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	111
<b>Tabel 4.35.</b>	Tingkat Kesesuaian Pengunjung (Skor Penilaian Kenyataan/ Pelayanan Publik (X) dan Harapan/ Kepuasan Pengunjung (Y)) .....	118
<b>Tabel 4.36.</b>	Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	120
<b>Tabel 4.37.</b>	Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi <i>Reliability</i> .....	130
<b>Tabel 4.38.</b>	Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	132
<b>Tabel 4.39.</b>	Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi <i>Assurance</i> .....	134
<b>Tabel 4.40.</b>	Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi <i>Emphaty</i> .....	136
<b>Tabel 4.41.</b>	Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi .....	138



## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b>	Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel terikat (Y) .....	24
<b>Gambar 4.1.</b>	Alur Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat .....	66
<b>Gambar 4.2.</b>	Uji Normalitas .....	81
<b>Gambar 4.3.</b>	Uji Heteroskedasitas .....	85
<b>Gambar 4.4.</b>	Diagram Cartesius .....	122





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat. Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Peraturan perundang-undangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*). Asas umum dimaksud adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan dan norma hukum untuk menciptakan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Lebih lanjut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Kemudian Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah juga telah menginstruksikan kepada instansi pemerintahan untuk menyampaikan laporan akuntabilitas kinerja kepada Presiden. Ketiga instrumen hukum tersebut merupakan pedoman pemerintah untuk memperbaiki kinerja lembaga terutama lembaga atau instansi pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian:

Pertama, pelayanan publik yang bersifat umum, yaitu yang diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan dan diberikan oleh instansi publik yang berwenang untuk itu.

Kedua, pelayanan publik yang bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus diantara institusi publik tertentu dan publik/komunitas tertentu. Dalam hal pelayanan publik di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan. Lapas sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP). Sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU RI Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, bahwa: *Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, 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.*

Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) memiliki tugas diantaranya melayani kebutuhan yang diperlukan pengunjung untuk membesuk sanak keluarganya yang berada di dalam lembaga pemasyarakatan. Pegawai negeri sebagai unsur abdi Negara dan pelayan masyarakat, mempunyai peranan penting dalam rangka menciptakan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh



kesetiaan kepada Pancasila dan Undang Undang Dasar Tahun 1945. Kesemuanya itu penting dalam rangka mencapai tujuan yang dicita-citakan oleh bangsa. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, diperlukan pegawai negeri sipil yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggungjawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Lembaga Pemasyarakatan (biasa disingkat: LP / Lapas) adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan merupakan Unit Pelaksana Teknis dibawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Penghuni Lapas bisa Narapidana ( Napi ) atau Warga Binaan Pemasyarakatan ( WBP ) yang bisa juga statusnya masih Tahanan, maksudnya orang tersebut masih berada dalam proses peradilan dan belum ditentukan bersalah atau tidak oleh hakim.

Atribut pelayanan yang harus diperhatikan pihak Lapas dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi di seluruh Lapas adalah atribut prosedur dan kecepatan, atribut pelayanan yang menjadi prioritas kedua untuk dibenahi adalah atribut transparansi biaya, kemampuan petugas, pemahaman, dan kesungguhan, sedangkan atribut ketelitian dan atribut keakuratan menjadi atribut prioritas ketiga yang harus dibenahi, prioritas keempat yang harus dibenahi adalah atribut realisasi, kesediaan memberikan informasi, kesediaan membantu, keramahan petugas dan atribut kepercayaan terhadap petugas, sedangkan atribut yang pada saat ini tidak terlalu menjadi prioritas disebabkan atribut pelayanan ini sudah memenuhi tingkat kepentingan masyarakat, prioritas rendah dan bahkan

berlebihan adalah atribut lokasi, penampilan lapas, kebersihan, penampilan aparat, keberadaan pimpinan, kesediaan menanggapi, pengetahuan petugas dan atribut keakraban.

Lapas berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan hal penting dalam mewujudkan visi dan misi Lapas yang salah satunya terletak dari fungsi dan peran Lapas dalam proses pelayanan kunjungan kepada masyarakat yang mengunjungi keluarga yang ada di Lapas. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti melihat adanya kendala di Lapas Klas II B Sungailiat, berbagai kendala yang dihadapi pelayanan publik. Pelayanan publik yang dihasilkan oleh pegawai dirasakan masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan :

1. Jumlah pegawai yang melayani kunjungan masih kurang, sehingga pelayanan kunjungan dianggap masih kurang optimal.
2. Jumlah penghuni melebihi kapasitas (*over capacity*). Kapasitas Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.01.PL.01.01 Tahun 2003 tentang pola bangunan Unit pelaksana teknis Pemasyarakatan adalah seharusnya untuk 183 Orang. Dengan keadaan Per Juni 2017 Jumlah Penghuni sebanyak 442 orang.
3. Persepsi Masyarakat masih banyak mengeluhkan pelayanan kunjungan yang diberikan oleh petugas Lapas. Pelayanan yang kurang *fleksible* membuat pelayanan kunjungan pada keluarga narapidana dirasa kurang optimal.



Dari permasalahan tersebut diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang Kepuasan pengunjung di lembaga pemasyarakatan Klas II B Sungailiat. Sesuai dengan tugas dan fungsi Pegawai Negeri, Pegawai di Lapas mempunyai peran penting dalam menjalankan sistem dan fungsi di lembaga tersebut. Pelayanan Kunjungan Masyarakat bagi Keluarga WBP (warga binaan pemasyarakatan), efisiensi dan tepat waktu merupakan sesuatu yang penting. Kecepatan dalam pelayanan yang ada di dalamnya juga merupakan sesuatu yang penting.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat,

Namun, dalam perjalanannya ternyata pelayanan publik menemui berbagai macam rintangan yang menghadang. Salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung untuk minta dilayani ketimbang melayani. Hal tersebut mengakibatkan berbagai persoalan (Singgih Wiranto,2006) seperti berbelit-belit, tidak efektif dan efisien, sulit dipahami, sulit dilaksanakan, tidak akurat, tidak transparan, tidak adil, birokratis, tidak profesional, tidak akuntabel, keterbatasan teknologi, keterbatasan informasi, kurangnya kepastian hukum, KKN, biaya tinggi, polarisasi politis, sentralistik, tidak adanya standar baku dan lemahnya kontrol masyarakat. Sedangkan telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dimana rakyat atau warga Negara adalah fokus dari pelayanan.

Untuk mengetahui apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi, maka perlu diadakan suatu riset untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat yaitu



**Service Quality ( ServQual )** . Konsep ServQual di kembangkan untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang professional.

Peneliti mengangkat suatu penelitian dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN PUBLIK LEMBAGA PEMASYARAKATAN KLAS II B SUNGAILIAT**”

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan oleh pegawai Lapas Klas Iib Sungailiat.
3. Apa ekspektasi (harapan) pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada perumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Pengaruh pelayanan kunjungan terhadap ketidakpuasan pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan kunjungan terhadap ketidakpuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui ekpektasi (harapan) pengunjung pada Lembaga pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan ke pimpinan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dalam upaya peningkatan Layanan kunjungan.
2. Dapat memberikan sumbagan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan Manajemen Administrasi Publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pelayanan**

Menurut Moenir (2002:17) pengertian “Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2007:2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Menurut Kurniawan dalam Lijan Poltak Sinambela dkk (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”.

Sedangkan Menurut Kotler dan Keller dalam Ancella Anitawati Hermawan (2007:100) mengatakan bahwa “Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berperan aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.



Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai “ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan sebagai bagian dari hak seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi sebagian dari hak-hak dasar atau hak asasinya maka perlu ada jaminan terhadap hak dasar itu sendiri, karena tanpa ada jaminan atas hak dasar otomatis hak pelayanan pun tidak akan ada.

Dari beberapa definisi tersebut bisa disimpulkan jika pelayanan itu merupakan proses atau suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk pemenuhan kebutuhan orang lain berupa barang atau jasa. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak melalui aktivitas orang lain. Menurut Fred Luthans dalam Moenir (2002 : 17) “Proses itu sendiri adalah kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi”.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan. (Lijan Poltak Sinambela dkk, 2008 :4).

Menurut Lijan Poltak Sinambela ( 2008: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 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 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.

Menurut Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela dkk (2006: 7)

Terdapat 5 (lima) indikator dalam pelayanan publik yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat dan tanggap.
- c. *Anssurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- d. *Emphaty* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Tangibles* ( bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lain meliputi fasilitas fisik, penampilan personil dan sarana komunikasi.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan

informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2013: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan



perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa).

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnely dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2007: 177) mengemukakan bahwa kepuasan artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

Menurut Gerson, Richard F dalam Hesty .W (2004 : 3) “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Yang artinya bahwa orang akan merasa puas apabila apa yang diinginkan seseorang atas hasil dari suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Sedangkan orang yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Ancella Anitawati Hermawan (2007:177) mengungkapkan bahwa secara umum, “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja yang diharapkan”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep/25/M.PAN/2/2004 mengemukakan “Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Ada beberapa pakar yang mendefinisikan kepuasan pelanggan diantaranya Day dalam Tse dan Wilton(1988:204), Wilkie (1990:662), Engle. (1990:545), dan Kotler (1994:40), Hessel (2005:212) “Kepuasan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Dari penjelasan diatas, dapat dilihat pula bahwa ada kesamaan dalam menjelaskan kepuasan seseorang yaitu kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang diperoleh setelah orang itu melakukan/menikmati sesuatu yang diharapkan. Menurut Moenir (2010:197-200) “Agar pelayanan dapat memuaskan kepada masyarakat, ada 4 (empat) syarat pokok yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian.
- d. Keramahmatan.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan.**

Kepuasan pada dasarnya terletak pada individu dan wujud dari kepuasan itu tampak pada sikapnya saat ini dan dimasa yang akan datang. Sehingga jika seseorang dirasakan telah puas atas kinerja suatu badan, maka dirinya akan menggunakan badan tersebut untuk memuaskan apa yang dibutuhkan dan diinginkan sesuai harapannya. Hal ini berarti sebuah



pengalaman kepuasan akan menimbulkan rasa senang dan positif pada seseorang.

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka menurut Gasperz dalam Ancella Anitawati Hermawan, (2007 : 35) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, di antaranya :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi.
2. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya juga akan tinggi, demikian selanjutnya.
3. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa.
4. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk atau jasa yang akan dibeli.
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan.

Terdapat 3 (tiga) indikator mengetahui tingkat kepuasan menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2007:183) yaitu

1. Faktor harapan yaitu kesungguhan dan pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan,
2. Faktor persepsi yaitu kenyamanan dan kesesuaian pegawai dalam memberikan pelayanan,
3. Faktor perasaan yaitu keramahan dan kesamaan biaya dalam pelayanan.



Apabila kepuasan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari kepuasan adalah berupa kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang ditunjukkan oleh berbagai aspek hasil pekerjaan yaitu kinerja–kinerja yang ditunjukkan dengan kebutuhan dan keinginan.

Dalam pelayanan banyak kemungkinan terjadi layanan yang tidak memadai, sehingga menyebabkan pelayanan itu tidak berjalan secara maksimal, menurut Moenir (2002: 40-41) faktor–faktornya adalah:

- a. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- d. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- e. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- f. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, bahkan berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara “menjual” jasa pelayanan.
- g. Kemampuan pegawai yang tidak memadai tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

- h. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah lamban.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, karena hak atas pelayanan ini sudah bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan dan oleh organisasi yang menyelenggarakan atas pelayanan, Maka perwujudan pelayanan yang didambakan menurut Moenir (2002: 41) ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Tidak kalah penting sebagai faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan layanan. Karena peranan sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan



unsur manusianya sendiri. Menurut Moenir (2002:119) Fungsi dari sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Suratman, Ajud (2008) Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia dengan judul “Analisis kualitas pelayanan kunjungan narapidana pada lembaga pemasyarakatan klas II A Karawang”. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ; ada 5 (lima) dimensi indikator tingkat kepuasan pengunjung yaitu dengan membandingkan persepsi pengunjung dengan harapan pengunjung, dengan pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari : Tampilan fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*). Model pengukurannya dengan menggunakan Konsep Gaps Model of sevice Quality yang dikembangkan oleh Valarie A Zeithaml, Parausaman A. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data dengan mengkorelasikan skor butir pernyataan pada setiap variabel indikator tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Hasil uji



validitas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *Tangible* dan *Responsiveness* sebesar 73 % dan terendah terdapat pada dimensi *Empathy* sebesar 59 %. Secara keseluruhan diperoleh tingkat kepuasan pengunjung (pelanggan) atas pelayanan kunjungan narapidana sebesar 68 % dari harapan pengunjung. Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Karawang Jawa Barat dalam memberikan layanan kepada pengunjung mencapai level cukup memuaskan. Kategori cukup memuaskan ini merupakan kualitas pelayanan yang dinilai oleh pengunjung. Sedangkan harapan pengunjung menghendaki layanan sebesar 100 %. Untuk mencapai kualitas layanan sesuai harapan pengunjung, maka Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Karawang Jawa Barat perlu melakukan upaya-upaya seperti menyediakan ruang khusus kunjungan dengan fasilitas yang memadai, ruang tunggu pengunjung, peningkatan kebersihan fasilitas umum dan Para petugas perlu diberikan pendidikan dan pelatihan pelayanan kunjungan narapidana. Sedangkan yang menyangkut mekanisme dan prosedur kunjungan perlu lebih disederhanakan dengan tetap memperhatikan tingkat keamanan. Ada baiknya jika dibentuk suatu tim khusus yang melaksanakan pelayanan kunjungan narapidana sehingga lebih mudah dilakukannya evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Ada kesamaan variabel dalam penelitian ini, variabel pelayanan publik sebagai (X) meliputi : Tampilan fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sedangkan Variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Pengunjung

Dalam penelitian ini Peneliti mengambil Judul “Pengaruh Pelayanan kunjungan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat”.

Taufik H. Simatupang, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan, Departemen Hukum dan HAM RI melakukan penelitian dengan judul “ *Pelayanan Publik Pada Lembaga Pemasyarakatan (Analisis Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan Di Lapas)*”. Dari hasil penelitian mengungkapkan Salah satu hak tahanan yang terikat langsung dengan pelayanan publik adalah menerima kunjungan keluarga, konselor yurisdiksi, atau orang lain. Setiap tahanan adalah makhluk sosial yang memang memiliki kemauan untuk bergaul dan mendapat sosialisasi dengan masyarakat, terutama dengan orang yang sangat diperlukan (keluarga, penasihat hukum, rekan kerja, gerejawan, dan lainnya seperti itu). Oleh karena itu, setiap tahanan sebagai bagian masyarakat (publik) yang memiliki masalah dengan yurisdiksi, reguler mendapatkan hak haknya karena diatur oleh undang-undang peraturan yang berlaku. Salah satu aturan adalah PP 28 Tahun 2006 atas Perubahan PP Nomor 32 Tahun 1999 tentang Prosedur Pelaksanaan dan Wajib Minimum Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dalam menerima kunjungan keluarga, konselor yurisdiksi atau orang lain.

Meskipun sama-sama melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di dalam Lembaga Pemasyarakatan namun dalam penelitian Taufik H. Simatupang, variabel yang diteliti adalah Kunjungan Keluarga, Konselor dan Yurisdiksi.



Menurut Awi Maria Simandjuntak (2008) melanjutkan penelitian sebelumnya dengan judul “ Kualitas Pelayanan Kunjungan Tahanan Ditinjau Dari Persepsi dan Harapan Bagi Keluarga Yang Akan Mengunjungi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Klas I Tangerang-Banten. Masalah yang mendasari pada latar belakang penelitian ini tersebut dikarenakan adalah:

1. Masalah di kalangan internal birokrasi (Rutan) itu sendiri.

Faktor ketenangan dan keamanan sebagai ukuran atau parameter keberhasilan dan kinerja lembaga pemasyarakatan.

2. Masalah menyangkut kelebihan penghuni (*over capacity*).

Dalam hal ini lembaga kepolisian menjadi salah satu penyumbang terbesar dalam memenuhi hunian lembaga pemasyarakatan, karena memasukkan sebanyak mungkin orang ke dalam lembaga pemasyarakatan adalah sebuah prestasi tersendiri, begitupun dengan para hakim dituntut untuk lebih jeli dalam menetapkan suatu vonis.

3. Masalah lemahnya pengawasan.

Pengawasan yang ada selama ini dalam organisasi Lembaga Pemasyarakatan minimal ada 2 (dua), pengawasan melekat dan pengawasan fungsional.

4. Kualitas dan kuantitas Sumber Daya.

Tingkat pemahaman petugas yang lemah dalam mengimplementasikan dan mengakselerasi sepuluh prinsip pemasyarakatan.

5. Minimnya anggaran.



Minimnya anggaran yang menjadi penyebab utama munculnya berbagai macam persoalan krusial dalam pengelolaan lembaga Pemasyarakatan.

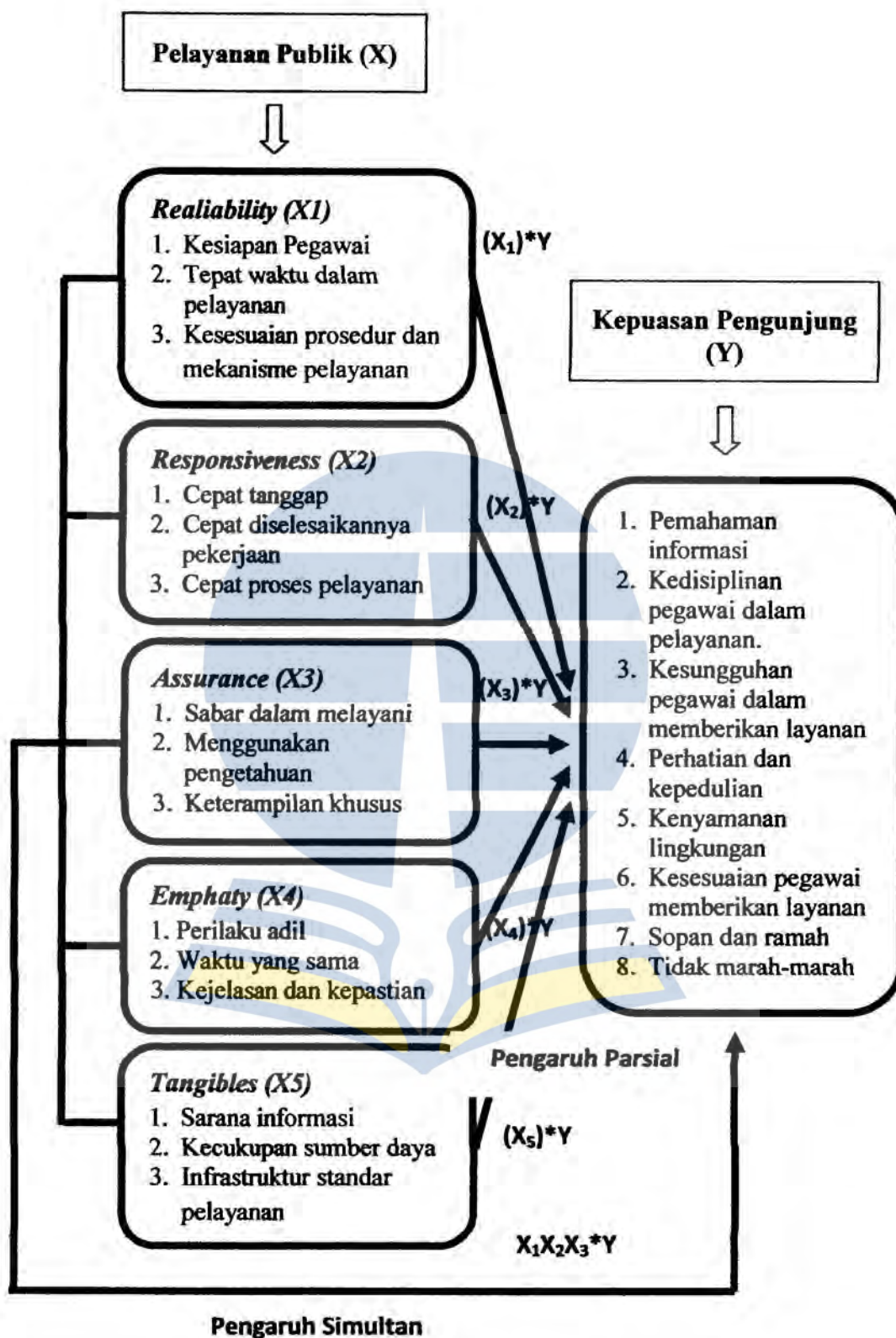
**Tabel 2.1.**  
**Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya**

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Suratman, Ajub (2008) Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia	Analisis kualitas pelayanan kunjungan narapidana pada lembaga pemasyarakatan kelas II A Karawang Jawa Barat	Indikator tingkat kepuasan pengunjung yaitu membandingkan persepsi pengunjung dengan harapan pengunjung, dengan pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari : Tampilan fisik ( <i>Tangible</i> ), Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Keandalan ( <i>Reliability</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dan Empati ( <i>Emphaty</i> ).	- Perbedaan Lokasi Penelitian. - Ruang kunjungan satu tempat dengan ruang Portir/ Penjaga Pintu Utama (P2U) sehingga pelayanan kunjungan kurang optimal. - di Lapas klas II A Karawang Jawa Barat tidak memfasilitasi kunjungan di hari minggu. Sehingga tidak semua mengunjungi ke Lapas dikarenakan pengunjung yang bekerja tidak bisa mengunjungi keluarganya.
2.	Taufik H. Simatupang,	Pelayanan Publik Pada Lembaga	Sama-sama melakukan	Perbedaan variabel, yaitu

	Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan, Departemen Hukum dan HAM RI	Pemasyarakatan (Analisis Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan Di Lapas)	penelitian tentang Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan	: 1. kunjungan keluarga, 2. konselor 3. yurisdiksi
3.	Awi Maria Simandjuntak (2008)	Kualitas Pelayanan Kunjungan Tahanan Ditinjau Dari Persepsi dan Harapan Bagi Keluarga Yang Akan Mengunjungi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Klas I Tangerang-Banten.	Sama-sama melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan	Perbedaan variabel, yaitu : 1. Internal Birokrasi 2. Kelebihan Penghuni. 3. Lemahnya Pengawasan. 4. Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya. 5. Minimnya Anggaran

### C. Kerangka Berpikir

Penelitian ini akan mengungkap pengaruh pelayanan kunjungan tahanan terhadap kepuasan keluarga narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat. Sedangkan variabelnya yaitu Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel terikat (Y), hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



GAMBAR 2.1

Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (X) dan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel terikat (Y)



Pengaruh Faktor Kebijakan kesesuaian Variabel-variabel : (1) *Reliability*/ Kehandalan, (2) *Responsiveness*/ Daya tanggap, (3) *Assurance*/ Jaminan, (4) *Emphaty*/ Empati, (5) *Tangibles*/ Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Berdasarkan gambar 2.1. maka dapat dibuat suatu hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Reliability*/ Kehandalan ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.
2. Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Responsiveness*/ Daya tanggap ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.
3. Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Assurance*/ Jaminan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.
4. Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Emphaty*/ Empati ( $X_4$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.
5. Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Tangibles*/ Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayananyang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh Pengunjung. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila

terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat instansi tersebut.

Dalam kaitannya kepuasan keluarga narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat, akan menentukan sejauh mana pihak Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dalam menjalani tugas dan kewajibannya, sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Pengaruh Pelayanan Kunjungan Tahanan dan Kepuasan Keluarga Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan tidak terlepas dari pelaksanaannya oleh petugas Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

#### **D. Operasionalisasi Variabel**

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase



tanggapan mereka quisioner. pengambilan data ini adalah disebut sebagai survei kuantitatif atau penelitian kuantitatif.

Variable merupakan suatu konsep yang mempunyai nilai dan akan tampak jika variable ini didefinisikan secara oprasional /tingkatannya (Sugiyono,2005). Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (Independent Variable) adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang terdiri dari Reliability (X1), Responsivenees (X2), Assurance (X3), Empaty (X4), Tangible(x5).
2. Variabel Terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang di pengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan desain Penelitian kuantitatif yang mementingkan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing dan pemahaman dari luar (*outward*). Menurut Sugiyono (2007:13) “Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu”. Sedangkan menurut Emzir (2008:37) “Pendekatan Kuantitatif adalah suatu pendekatan umum untuk penelitian yang berfokus pada penaksiran pada kovariansi diantara variabel yang muncul secara alami”. Selanjutnya penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya seperti penentuan teknik analisis dan formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka statistik bukan makna secara kebahasaan dan kulturalnya.

Penelitian ini dilaksanakan untuk menemukan jawaban dari pertanyaan / rasa ingin tahu penulis terhadap permasalahan sebagai berikut :  
Bagaimana tingkat ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat dan Faktor-faktor apa saja yang

mempengaruhi tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat serta apa ekspektasi (harapan) pengunjung terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat. Dengan dilandasi teori Kepuasan yang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Hasil dari evaluasi ini akan dijadikan sebagai landasan untuk bahan masukan ke Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dalam upaya peningkatan Layanan kunjungan.

Dalam penelitian kuantitatif ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pengunjung di lembaga pemasyarakatan Klas II B Sungailiat. Variabel bebas penelitian ini adalah Pelayanan Kunjungan Tahanan (X), dan variabel terikat adalah Kepuasan Pengunjung (Y)

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Sugiyono (2010:90) berpendapat “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di cari kesimpulannya”. Sedangkan menurut Arikunto (2005:115) menjelaskan bahwa “Populasi merupakan subjek penelitian”.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan populasi adalah keseluruhan penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik yang akan diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau anggota keluarga narapidana yang ingin melakukan kunjungan



kepada salah satu anggota keluarga mereka yang menjadi tahanan dan Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas II B Sungailiat. Untuk jumlah Narapidana sebanyak 442 orang dan Anggota Keluarga yang melakukan Populasi sebanyak 70 sampai dengan 100 orang perhari.

## 2. Sampel

Menurut Riduwan. dkk (2005 :65) “Sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi”. Selanjutnya menurut Riduwan.dkk, (2011:48,49) “jika subyek besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih”. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan jika subyek besar yaitu 10%-15%. Keluarga Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas II B Sungailiat yang diambil sampelnya berjumlah 100 orang. Yang mana proses pengambilan sampel ukuran menggunakan sampel random sampling (*simple*) teknik ini dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, hal ini dikarenakan jumlah populasi pengunjung yang mengunjungi keluarganya di Lapas kelas II B Sungailiat rata-rata 30 orang perhari. Sehingga kalau dikalikan dalam satu bulan berjumlah kurang lebih 1000 orang perhari. Maka diambil 10% yaitu sebanyak 100 orang sampel.

## 3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan yang



menjadi objek penelitian adalah para masyarakat ( pengunjung ) Tahanan / Narapidana yang merupakan keluarga, rekan mereka yang di tahan di Lapas tersebut. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada tanggal 7 Desember 2017 sampai dengan Maret 2018. Sedangkan, tempat penelitian yaitu di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

### C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2007:119) berpendapat bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam yang maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan menggunakan Skala Likert untuk menghitung hasil item pertanyaan yang telah dijawab oleh responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial menurut Sugiyono (2007:107)

Bentuk instrumennya adalah *Checklist*. Dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang dapat diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Variabel penelitian yang terkandung dalam hipotesis penelitian. Variabel bebas penelitian ini adalah Pelayanan Kunjungan Tahanan (X), dan variabel terikat adalah Kepuasan Keluarga (Y), yang dapat dijelaskan pada Tabel 3.1.

**TABEL. 3.1.**  
**Operasionalisasi Variabel/ Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Pernyataan yang di kembangkan
Pelayanan Publik/ Kunjungan Tahanan (X) menurut Lijan Poltak Sinambela	<i>Reliability</i> (Kehandalan)/ X <sub>1</sub>	1. Kesiapan Pegawai 2. Tepat waktu dalam pelayanan 3. Kesesuaian prosedur dan mekanisme pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)/ X <sub>2</sub>	1. Cepat tanggap 2. Cepat diselesaikannya pekerjaan 3. Cepat proses pelayanan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)/ X <sub>3</sub>	1. Sabar dalam melayani 2. Menggunakan pengetahuan 3. Keterampilan khusus
	<i>Emphaty</i> (Empati)/ X <sub>4</sub>	1. Perilaku adil 2. Waktu yang sama 3. Kejelasan dan kepastian
	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)/ X <sub>5</sub>	1. Sarana informasi 2. Kecukupan sumber daya 3. Infrastruktur standar pelayanan
Kepuasan Pengunjung (Y) Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih	Harapan	1. Pemahaman informasi 2. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan. 3. Kesungguhan pegawai dalam memberikan layanan
	Persepsi	1. Perhatian dan kepedulian 2. Kenyamanan lingkungan 3. Kesesuaian pegawai memberikan layanan
	Perasaan	1. Sopan dan ramah 2. Tidak marah-marah 3. Kesamaan biaya

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Menurut Sugiyono (2007 : 107) Pengukuran ini menghadapkan seseorang responden dengan pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawaban, dimana jawaban dari setiap responden diberi bobot nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Nilai Jawaban Quisioner Kenyataan**

No.	Jawaban	Nilai/ Score
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

Adapun rumus dalam menentukan rentang skala (RS) menurut Simamora sebagai berikut :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana :

- m = angka tertinggi di dalam pengukuran (angka tertinggi dalam kuesioner)
- n = angka terendah di dalam pengukuran (angka terendah dalam kuesioner).
- B = banyaknya Klas yang dibentuk (pilihan jawaban dalam kuesioner)



Dalam penelitian ini Rentang Skala = 0,8, maka untuk menginterpretasikan rata-rata penilaian sikap adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**

**Penilaian Rata-Rata Variabel Bebas / Pelayanan Publik ( X )**

No.	Jawaban	Nilai/ Score
1	1 – 1,8	Sangat Tidak Puas
2	1,8 – 2,6	Tidak Puas
3	2,6 – 3,4	Cukup Puas
4	3,4 – 4,2	Puas
5	4,2 - 5	Sangat Puas

Untuk jenis Kuesioner harapan responden digunakan kategori :

**Tabel 3.4**

**Nilai Jawaban Quisioner Harapan**

No.	Jawaban	Nilai/ Score
1	Sangat Penting Diperbaiki	5
2	Penting Diperbaiki	4
3	Cukup Penting Diperbaiki	3
4	Tidak Penting Diperbaiki	2
5	Sangat Tidak Penting Diperbaiki	1

**Tabel 3.5**

**Penilaian Rata-Rata Variabel Terikat/ Kepuasan Pengunjung ( Y )**

No.	Jawaban	Nilai/ Score
1	1 – 1,8	Sangat Penting Diperbaiki

2	1,8 – 2,6	Penting Diperbaiki
3	2,6 – 3,4	Cukup Penting Diperbaiki
4	3,4 – 4,2	Tidak Penting Diperbaiki
5	4,2 - 5	Sangat Tidak Penting Diperbaiki

### 1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel-variabel bebas/ *Independent Variabel* (X) meliputi :

a. Kesesuaian Keandalan/ *Reliability* ( $X_1$ ), adalah kemampuan Pegawai Lembaga Pemasyarakatan untuk memberikan pelayanan dengan terpercaya dan akurat sesuai yang dijanjikan secara tepat dan benar. Dengan indikator antara lain :

- 1) Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.
- 2) Petugas Lembaga Pemasyarakatan mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan.
- 3) Petugas Lembaga Pemasyarakatan memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.
- 4) Pelayanan petugas Lembaga Pemasyarakatan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

b. Kesesuaian Daya Tanggap/ *Responsiveness* ( $X_2$ ), adalah kemauan atau kesiapan para pegawai Lembaga Pemasyarakatan untuk memberikan respon (tidak bersikap masa bodoh) pelayanan yang dibutuhkan pengunjung. Dengan indikator antara lain:

- 1) Petugas Lembaga Pemasyarakatan tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.

- 2) Petugas Lembaga Pemasyarakatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.
  - 3) Petugas Lembaga Pemasyarakatan segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.
  - 4) Petugas Lembaga Pemasyarakatan menyediakan kotak saran bagi pengunjung.
- c. Kesesuaian Jaminan/ *Anssurance* ( $X_3$ ), adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral cukup baik dan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kunjungan di lembaga Pemasyarakatan. Indikator penilaian tersebut adalah :
- 1) Petugas Lembaga Pemasyarakatan memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.
  - 2) Sikap petugas Lembaga Pemasyarakatan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
  - 3) Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas Lembaga Pemasyarakatan.
  - 4) Kemampuan petugas Lembaga Pemasyarakatan dalam memberikan pelayanan yang cepat.
- d. Kesesuaian Empati/ *Emphaty* ( $X_4$ ), adalah tingkat kemauan untuk memberikan perhatian kepada Pengunjung pada saat mengunjungi Warga Binaan Pemasyarakatan. Indikator penilaian tersebut adalah :
- 1) Petugas Lembaga Pemasyarakatan memahami keinginan pengunjung.



- 2) Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lembaga Pemasyarakatan mengenai syarat dan waktu berkunjung.
  - 3) Petugas Lembaga Pemasyarakatan menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.
  - 4) Petugas Lembaga Pemasyarakatan bersikap adil dalam melayani pengunjung
- e. Kesesuaian Bukti Langsung/ *Tangibles* ( $X_5$ ), adalah Penampilan fisik (seperti kebersihan ruang kunjungan, penampilan petugas, tempat parkir, toilet) yang dapat dilihat langsung oleh pengunjung di LAPAS Klas II B Sungailiat. Dengan indikator antara lain :
- 1) Ruang kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman.
  - 2) Petugas Lembaga Pemasyarakatan berpakaian seragam rapi.
  - 3) Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung.
  - 4) Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir dan toilet sudah memadai.

## 2. Variabel terikat

Variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pengunjung. Kepuasan Pengunjung tercapai apabila pengunjung mendapatkan harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dengan indikator antara lain :

- a. Pemahaman informasi yang diberikan petugas kepada para pengunjung dan WBP
- b. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan.
- c. Kesungguhan pegawai dalam memberikan layanan.
- d. Perhatian dan kepedulian.
- e. Kenyamanan lingkungan.
- f. Kesesuaian pegawai memberikan layanan.
- g. Sopan dan ramah.
- h. Tidak marah-marah.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data yang di kumpulkan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

##### **1. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2007:162) “Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan pertanyaan atau pernyataan yang disusun dengan jawaban yang tersedia kepada responden berdasarkan sampel yang telah ditentukan.

##### **2. Observasi**

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan dan mengumpulkan bahan-bahan keterangan mengenai kenyataan yang akan diteliti, selain itu juga untuk mendapatkan fakta dan

data yang diperlukan. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2007 :166) mengemukakan bahwa “Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”.

### E. Teknik Analisa Data

Untuk menunjang penelitian ini, maka metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan mempergunakan program SPSS Versi 20. Analisis regresi linier berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y), maka digunakan rumus menurut Akdom dan Riduwan (2007 : 142) sebagai berikut

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Di mana:

Y = Kepuasan pelanggan

A = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi

X1 = Keandalan (*reliability*)

X2 = Bukti Fisik (*tangible*)

X3 = Tanggapan (*responsiveness*)

X4 = Jaminan (*assurance*)

X5 = Empati (*empaty*)

e = error



## 1. Uji Analisis Data/ Statistik

Analisis data adalah sebuah proses untuk memeriksa, membersihkan, mengubah, dan membuat pemodelan data dengan maksud untuk menemukan informasi yang bermanfaat sehingga dapat memberikan petunjuk bagi peneliti untuk mengambil keputusan terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Rancangan analisis data adalah bagian integral dari proses penelitian yang dituangkan baik dalam bentuk tulisan atau tidak. Rancangan ini telah terformat sebelum kegiatan pengumpulan data dan pada saat merumuskan hipotesis. Artinya, rancangan analisis data hasil penelitian telah dipersiapkan mulai dari penentuan jenis data yang akan dikumpulkan, sumber data yang ditemui, dan rumusan hipotesis yang akan diuji telah dibuat. Dalam penelitian ini digunakan program SPSS Versi 20. Pada penelitian kuantitatif, analisis data pada umumnya mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Editing

Editing atau kegiatan mengedit data dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kelengkapan, konsistensi, dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

### b. Coding

Coding atau memberi kode pada data dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi data kuantitatif (kuantifikasi data) atau membedakan aneka karakter. Pemberian kode sangat diperlukan

terutama dalam rangka pengolahan data, baik secara manual, menggunakan kalkulator atau komputer.

c. **Tabulasi Data**

Tabulasi data atau memasukkan data ke dalam tabel-tabel yang telah disediakan, baik tabel untuk data mentah maupun tabel kerja untuk menghitung data tertentu secara statistik.

d. **Pembahasan atau Diskusi Hasil Penelitian**

Pada tahap ini peneliti mengabstraksikan hasil uji hipotesis, membahas hasil penelitian tersebut serta mengkonsultasikannya dengan hasil penelitian sebelumnya (bila memungkinkan).

## 2. Uji Asumsi Klasik

a. **Uji Validitas**

Menurut Imam Ghozali (2006 : 45) “Uji validitas digunakan mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.” Teknik pengujian yang sering digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

Korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson)

Analisis ini dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total, skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Analisis ini dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

keterangan:

$r_{ix}$  = koefisien korelasi item total (bivariate pearson)

$i$  = skor item

$x$  = skor total

$n$  = banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel ( uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel ( uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2006 : 41), “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Cronbach Alpha untuk pengujian reliabilitas, adapun rumus Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_n = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum^2_1} \right]$$



Keterangan :

$r_n$  = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ob^2$  = jumlah varian butir

$\Sigma_1^2$  = varian total

Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi normal dapat diketahui dengan melihat penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Imam Ghozali, 2001).

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *Kolmogrov-smirnov test*. dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah Distribusi normal akan menunjukkan nilai Absolut (D) lebih besar dari pada nilai  $\alpha=0,05$  garis lurus dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal.

### 3. Uji Regresi

Analisis regresi mempelajari bentuk hubungan antara satu atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel tak bebas (Y). Dalam penelitian variabel bebas ( X) biasanya variabel yang ditentukan oleh

peneliti secara bebas. Sedangkan variabel tak bebas (Y) dalam penelitian berupa respon yang diukur akibat perlakuan/variabel bebas (X).

#### a. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui variabel bebas (Kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

Hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a)  $H_0 : \beta_1 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh antara kehandalan/reliability terhadap Kepuasan Masyarakat.
- b)  $H_a : \beta_1 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh antara kehandalan/reliability terhadap kepuasan masyarakat
- c)  $H_0 : \beta_2 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh antara daya tanggap/responsiveness terhadap Kepuasan Masyarakat.
- d)  $H_a : \beta_2 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh antara daya tanggap/responsiveness terhadap kepuasan masyarakat
- e)  $H_0 : \beta_3 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh antara assurance/jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- f)  $H_a : \beta_3 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh antara assurance/jaminan terhadap kepuasan masyarakat
- g)  $H_0 : \beta_4 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh antara empati/emphaty terhadap Kepuasan Masyarakat.
- h)  $H_a : \beta_4 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh antara empati/emphaty terhadap kepuasan masyarakat

- i)  $H_0 : \beta_5 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh antara bukti fisik/tangible terhadap Kepuasan Masyarakat.
- j)  $H_a : \beta_5 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh antara bukti fisik/tangible terhadap kepuasan masyarakat

Dasar pengambilan keputusan adalah :

- a) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Berdasarkan signifikansi dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
- b) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

#### b. Uji F (Pengujian Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa variabel bebas (Kualitas pelayanan publik) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan masyarakat).

Hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

- 1)  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- 2)  $H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Dasar pengambilan keputusan adalah :

- 1) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Berdasarkan signifikansi dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima



2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

**c. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel bebas (Kualitas pelayanan publik) pada variabel terikat (kepuasan masyarakat).

Jika nilai *adjusted*  $R^2$  sama dengan 1 berarti fluktuasi variabel terikat seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel bebas tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel terikat.

Nilai *adjusted*  $R^2$  berkisar antara 0 sampai dengan 1 berarti kuat kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan fluktuasi variabel terikat. Sebaliknya jika nilai *adjusted*  $R^2$  semakin mendekati 0 berarti semakin lemah kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan fluktuasi variabel terikat. (Parameswari, 2008).



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia merupakan salah satu Lembaga Pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas Pemerintah dan Pembangunan di bidang hukum. Sedangkan tugas Lembaga Pemasyarakatan adalah melaksanakan sebagian tugas Kementerian Hukum dan HAM dibidang Pemasyarakatan untuk menunjang perkembangan pembangunan hukum. Lembaga Pemasyarakatan adalah tempat melaksanakan pembinaan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan (Pasal 1) UU No. 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan).

Berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M. 01. PR. 07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan tata kerja Lembaga Pemasyarakatan, tugasnya adalah melaksanakan Pemasyarakatan Narapidana / Anak Didik dengan fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan pembinaan narapidana / anak didik.
2. Memberikan bimbingan kerja, mempersiapkan sarana dan mengelola hasil kerja.
3. Melakukan bimbingan sosial kerohanian narapidana/ anak didik.
4. Melakukan pemeliharaan keamanan dan ketertiban di Lapas.

##### 5. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Lembaga Pemasarakatan menyelenggarakan tugas yang bersifat substantif dan fasilitatif. Tugas Substantif merupakan tugas teknis yang berkaitan dengan pengamanan dan keamanan serta pembinaan Warga Binaan Pemasarakatan. Tugas Fasilitatif meliputi urusan rumah tangga, administrasi dan ketata usahaan Lembaga Pemasarakatan.

Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat pada awalnya adalah rumah tahanan negara, kemudian pada tanggal 16 april 2003 melalui SE.No.05.PK.07.03 Tahun 2003 tentang perubahan status rumah tahanan negara (rutan) menjadi lembaga pemasarakatan (lapas) , yang dibangun pada tahun 1993 dan mulai beroperasi sejak tahun 1996. Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat terletak di Jalan Ahmad Yani (jalur dua) Bukit Semut Sungailiat.

Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat berada di Kabupaten Bangka Propinsi Kepulauan Bangka Belitung yang terdiri di atas lahan seluas 9.999m<sup>2</sup> dengan total luas bangunan kantor dan luas blok hunian seluas 1.785 m<sup>2</sup> yang terdiri dari luas bangunan kantor sebesar 903 m<sup>2</sup> dan luas blok hunian seluas 882 m<sup>2</sup>.

Bangunan Lapas terdiri dari 2 kantor bertingkat dan 3 blok bertingkat. Blok Ki hajar dewantoro berjumlah 2 blok, blok Pattimura berjumlah 10 kamar, blok Imam Bonjol berjumlah 10 kamar dengan 3 sel karantina, blok Pangeran Diponegoro berjumlah 4 kamar dan 3 sel karantina, blok Kartini (blok wanita) berjumlah 3 kamar dan 1 sel karantina, isi hunian berkapasitas 161 orang dengan luas keseluruhan 1



ha dihuni oleh Narapidana dan tahanan titipan dari kepolisian, kejaksaan, maupun pengadilan.

Keadaan pegawai Lembaga Pemasyarakatan Sungailiat per Juni 2017 berjumlah 59 orang dengan klasifikasi sebagai berikut :

**Tabel 4.1.**

**Klasifikasi Pegawai berdasarkan jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pegawai Pria	53 orang
2.	Pegawai Wanita	6 orang

**Tabel 4.2.**

**Klasifikasi Pegawai berdasarkan Golongan**

No.	Golongan Kerja	Jumlah
1.	Golongan I	-
2.	Golongan II	37 orang
3.	Golongan III	21 orang
4.	Golongan IV	1 orang

**Tabel 4.3.**

**Klasifikasi Pegawai berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SMA	53 orang
2.	DIII	6 orang
3.	S1	18 orang
4.	S2	-

**Tabel 4.4**  
**Klasifikasi Pegawai berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah
1.	0 - 20 Tahun	-
2.	21 - 30 Tahun	10 orang
3.	31 - 40 Tahun	38 orang
4.	41 - 50 Tahun	10 Orang
5.	51 - 60 Tahun	01 Orang

Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dipimpin seorang Kepala Lembaga Pemasyarakatan setingkat Eselon III membawahi dan 4 (empat) Orang struktural Eselon IV. Dari struktur organisasi tiap – tiap bagian mempunyai fungsi ;

- Bagian Tata Usaha

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.

- Seksi Pembinaan Narapidana / Anak Didik dan Kegiatan Kerja

Melakukan registrasi, statistik dan dokumentasi sidik jari narapidana, memberikan bimbingan pemasyarakatan, mengurus kesehatan dan perawatan narapidana / anak didik, memberikan bimbingan kerja, mempersiapkan fasilitas sarana kerja, mengelola hasil kerja.

- Seksi Administrasi Keamanan dan Tata Tertib

Mengatur jadwal penggunaan perlengkapan dan pembagian tugas pengamanan, menerima laporan harian dan berita acara dari satuan yang bertugas.

- Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan (KPLP)

Melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap narapidana, melakukan pemeliharaan kamtib, melakukan pengawalan, penerimaan, penempatan dan pengeluaran narapidana, melakukan pemeriksaan terhadap pelanggaran keamanan, membuat laporan harian dan berita acara pelaksanaan pengamanan.

Kapasitas Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M.01.PL.01.01 Tahun 2003 tentang pola bangunan Unit pelaksana teknis Pemasyaratan adalah sebanyak 183 Orang. Dengan keadaan Pertanggal 16 Desember 2017 Jumlah Penghuni sebanyak 449 orang dengan rincian seperti pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 berikut :

**Tabel 4.5.**

**Klasifikasi Narapidana berdasarkan jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Narapidana dewasa Laki-laki	297 orang
2.	Narapidana Dewasa Prempuan	27 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>324 orang</b>

**Tabel 4.6.**

**Klasifikasi Tahanan berdasarkan jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Tahanan Dewasa Laki-laki	118 orang
2.	Tahanan Dewasa Prempuan	7 orang



	<b>Jumlah</b>	<b>125 orang</b>
--	---------------	------------------

Total Keseluruhan Narapidana dan Tahanan adalah : 449 Orang

Melihat data diatas antara kapasitas hunian dengan jumlah penghuni, Lembaga Pemasyarakatan Sungailiat mengalami Over kapasitas sebanyak 245 %.

## 2. Visi dan Misi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan lapas. Dasar penyusunan ini di lakukan dengan teori kualitatif. Dengan pertimbangan kondisi internal lapas, harapan-harapan masyarakat serta mempertimbangkan kondisi eksternal baik itu kebijakan dalam lingkungan lapas dan juga khususnya satuan kerja di lingkungan lapas. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka lapas Klas II B Sungailiat mencanangkan Visi melaksanakan tugas dengan semangat *“Menjadi Penyelenggara Pemasyarakatan yang Profesional dalam penegakan Hukum dan Perlindungan HAM”*

Selain Visi, juga telah ditetapkan Misi yang memuat suatu pernyataan yang harus dilaksanakan agar tercapai Visi lapas tersebut. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan kedalam misi agar dapat di operasionalisasikan. Sebagaimana penyusunan Visi, Misi pun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan lapas sebagaimana yang telah dilakukan, maka Misi lapas Klas II B adalah:

- a. Melaksanakan Pembinaan dan Pengamanan Warga Binaan Pemasyarakatan.
- b. Menegakkan Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap tahanan, narapidana, anak dan Klien Pemasyarakatan.
- c. Mengembangkan pengelolaan pemasyarakatan dan menerapkan pemasyarakatan berbasis teknologi informasi.
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemasyarakatan.
- e. Mengembangkan profesionalisme dan budaya kerja petugas pemasyarakatan yang bersih dan bermartabat

Untuk mencapai arah kebijakan dan pelayanan, Lapas Klas II B Sungailiat memiliki Tujuan dan sasaran guna mendukung terselenggaranya semua program seperti yang telah direncanakan bersama. Adapun Tujuan tersebut yaitu:

- a. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelaksanaan system pemasyarakatan.
- b. Terbangunnya kelembagaan yang akuntabel, transparan, dan berbasis kinerja.
- c. Terwujudnya sinergi dengan instansi terkait dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemasyarakatan.
- d. Terwujudnya Reintegrasi sosial WBP secara sehat dalam hidup, kehidupan dan penghidupan
- e. Terpenuhinya kebutuhan dasar Warga Binaan Pemasyarakatan
- f. Terwujudnya keamanan dan ketertiban.

- g. Meningkatnya Profesionalisme dan budaya kerja petugas pemasyarakatan yang bersih dan bermartabat.
- h. Terwujudnya Penyelenggaraan pemasyarakatan berbasis teknologi informasi.

Adapun sasaran yang hendak dicapai, yaitu :

- a. Meningkatnya Kesadaran Hukum Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan.
- b. Meningkatnya kualitas pelayanan Pemasyarakatan.
- c. Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang Pemasyarakatan.
- d. Meningkatnya Produktifitas Warga Binaan Pemasyarakatan menuju manusia mandiri yang berdaya guna.
- e. Peningkatan Akuntabilitas.

### **3. Lembaga Pemasyarakatan**

Lembaga Pemasyarakatan (disingkat LP atau LAPAS ) adalah tempat untuk melakukan pembinaan terhadap narapidana dan anak didik pemasyarakatan di Indonesia. Sebelum dikenal istilah lapas di Indonesia, tempat tersebut di sebut dengan istilah penjara

Lembaga Pemasyarakatan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (dahulu Departemen Kehakiman). Penghuni Lembaga Pemasyarakatan bisa narapidana (Napi) atau Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) bisa juga yang statusnya masih tahanan, maksudnya orang tersebut masih berada dalam proses peradilan dan belum ditentukan bersalah atau tidak oleh hakim.



Pegawai negeri sipil yang menangani pembinaan narapidana dan tahanan di lembaga pemasyarakatan disebut dengan Petugas Pemasyarakatan, atau dahulu lebih di kenal dengan istilah sipir penjara. Konsep pemasyarakatan pertama kali digagas oleh Menteri Kehakiman Sahardjo pada tahun 1962. Sejak tahun 1964 dengan ditopang oleh UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. UU Pemasyarakatan itu menguatkan usaha-usaha untuk mewujudkan suatu sistem Pemasyarakatan yang merupakan tatanan pembinaan bagi Warga Binaan Pemasyarakatan.

Istilah pemasyarakatan untuk pertama kali disampaikan oleh almarhum Bapak Sahardjo, S.H. (Menteri Kehakiman pada saat itu) pada tanggal 5 juli 1963 dalam pidato penganugerahan gelat Doctor Honoris Causa oleh Universitas Indonesia. Pemasyarakatan oleh beliau dinyatakan sebagai tujuan dari pidana penjara. Satu tahun kemudian, pada tanggal 27 april 1964 dalam konfrensi Jawatan Kependjaraan yang dilaksanakan di Lembang Bandung, istilah Pemasyarakatan dibakukan sebagai pengganti Kependjaraan. Pemasyarakatan dalam konfrensi ini dinyatakan sebagai suatu sistem pembinaan terhadap para pelanggar hukum dan sebagai suatu pengejawantahan keadilan yang bertujuan untuk *reintegrasi social* atau pulihnya kesatuan hubungan hidup, kehidupan dan penghidupan Warga Binaan Pemasyarakatan didalam masyarakat.

Pemasyarakatan yang merupakan bagian akhir dari sistem pemidanaan dalam tata peradilan pidana adalah bagian integral dari tata

peradilan terpadu (*integrated criminal justice system*). Dengan demikian, pemasyarakatan baik ditinjau dari sistem, kelembagaan, cara pembinaan, dan petugas pemasyarakatan, merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu rangkaian proses penegakan hukum

Dalam pelayanan umum mengenai jam besuk tahanan maka Kementerian Hukum dan HAM RI Direktorat Jenderal Pemasyarakatan mengeluarkan Surat Edaran kepada Kepala Rutan/Lapas/Cabang Rutan guna mencegah terjadinya penyimpangan dan menghindari adanya ketidakteraturan dalam pelayanan kunjungan di Rutan/ Lapas/ Cabang Rutan sebagai berikut :

- a. Kunjungan keluarga/ pengacara kepada tahanan dan narapidana hanya dapat dilaksanakan pada hari dan jam kerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing Rutan/ Lapas/ Cabang Rutan;
- b. Kunjungan sebagaimana pada poin a diatas, harus melalui persyaratan dan ketentuan sebagai berikut :
  - 1) Pengunjung harus menunjukkan identitas diri (KTP/SIM/PASPORT) dan bagi pengunjung tahanan harus dilengkapi dengan surat ijin dari pihak/instansi yang menahan;
  - 2) Dilakukan pemeriksaan terhadap orang-orang dan barang bawaan yang masuk ke dalam Rutan/Lapas/Cabang Rutan agar terhindar masuknya orang-orang yang tidak dikehendaki serta barang-barang terlarang yang berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban;

- 3) Yang dimaksud dengan barang-barang terlarang antara lain :  
handphone/ alat komunikasi, obat-obatan terlarang, bahan-bahan yang bersifat korosif, senjata api/ senjata tajam, kamera, alat perekam dan barang-barang tersebut harus dititipkan serta ditempatkan pada tempat yang telah disediakan petugas;
  - 4) Pengawasan/ pemeriksaan terhadap pengunjung dilakukan dengan tetap menjaga nilai-nilai sopan santun tanpa mengabaikan kewaspadaan dan kecermatan.
- c. Petugas Pengamanan Pintu Utama (P2U) dan petugas kunjungan wajib melakukan identifikasi secara cermat agar narapidana/ tahanan tidak tertukar dengan pengunjung saat keluar pintu utama ataupun tidak ada narapidana/ tahanan yang keluar secara tidak sah dengan cara :
- 1) Mencocokkan wajah pengunjung dengan foto yang tertera pada kartu identitas diri;
  - 2) Mencocokkan pengunjung dengan identitas diri melalui wawancara singkat;
  - 3) Disamping menggunakan atribut/ tanda-tanda khusus bagi narapidana/ tahanan yang dikunjungi seperti kaos/ rompi, maka pengunjung diberi tanda khusus dengan stempel yang senantiasa berubah setiap saat baik warna maupun bentuk.
- d. Petugas Rutan/Lapas/Cab. Rutan dilarang menerima atau meminta (melakukan pungutan liar) kepada pengunjung maupun Napi/ Tahanan yang dikunjungi;



- e. Selain itu pengunjung sebagaimana yang telah diatur pada poin 1) dan 2) tersebut diatas, maka pengunjung lainnya, terlebih dahulu mendapatkan ijin dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI setempat atau Direktur Jenderal Pemasyarakatan, bila diperlukan mendapatkan izin terlebih dahulu dari Menteri Hukum dan HAM RI;
- f. Khusus kunjungan untuk kepentingan pembinaan/ pelayanan, seperti kegiatan rohani, olah raga, kesenian, pelayanan kesehatan dan sebagainya, cukup seizin Kepala Rutan/ Lapas/ Cab. Rutan, kecuali yang bersifat massal harus mendapatkan ijin terlebih dahulu dari Kepala Kantor Wilayah.

#### **4. Pola Pembinaan Pemasyarakatan.**

Pola pembinaan narapidana merupakan suatu cara perlakuan terhadap narapidana yang dikehendaki oleh sistem pemasyarakatan dalam usaha mencapai tujuan, yaitu agar sekembalinya narapidana dapat berperilaku sebagai anggota masyarakat yang baik dan berguna bagi dirinya, masyarakat serta negara. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pembinaan narapidana juga mempunyai arti memperlakukan seseorang yang berstatus narapidana untuk dibangun agar bangkit menjadi seseorang yang baik. Maka yang perlu dibina adalah pribadi dan budi pekerti narapidana agar membangkitkan kembali rasa percaya dirinya dan dapat mengembangkan fungsi sosialnya dengan rasa tanggung jawab untuk menyesuaikan diri dalam masyarakat. Jadi pembinaan sangat memerlukan dukungan dan keikutsertaan dari

masyarakat. Bantuan tersebut dapat dilihat dari sikap positif masyarakat untuk menerima mereka kembali di masyarakat. Berdasarkan UU No.12 tahun 1995 pembinaan narapidana dilaksanakan dengan sistem:

a. Pengayoman

Pengayoman adalah perilaku terhadap warga binaan pemasyarakatan dalam rangka melindungi masyarakat dari kemungkinan diulangnya tindak pidana oleh warga binaan pemasyarakatan, juga memberikan bekal hidupnya kepada warga binaan pemasyarakatan, agar menjadi warga yang berguna di masyarakat.

b. Persamaan Perlakuan dan Pelayanan

Persamaan perlakuan dan pelayanan adalah pemberian perlakuan dan pelayanan yang sama kepada warga binaan pemasyarakatan tanpa membedakan orang.

c. Pendidikan

Pendidikan adalah bahwa penyelenggara pendidikan dan bimbingan dilaksanakan berdasarkan Pancasila, antara lain penanaman jiwa kekeluargaan, keterampilan, pendidikan kerohanian, dan kesempatan untuk menunaikan ibadah.

d. Penghormatan Harkat dan Martabat Manusia

Penghormatan harkat dan martabat manusia adalah bahwa sebagai orang yang tersesat warga binaan pemasyarakatan harus tetap diperlukan sebagai manusia.

e. Kehilangan Kemerdekaan

Kehilangan kemerdekaan merupakan satu-satunya penderitaan adalah warga binaan pemasyarakatan harus berada didalam Lembaga Pemasyarakatan untuk jangka waktu tertentu, sehingga mempunyai kesempatan penuh untuk memperbaikinya. Selama di Lembaga Pemasyarakatan (warga binaan tetap memperoleh hak-haknya yang lain seperti layaknya manusia, dengan kata lain hak perdatanya tetap dilindungi seperti hak memperoleh perawatan, kesehatan, makan, minum, pakaian, tempat tidur, latihan, olah raga, atau rekreasi).

- f. Terjaminnya Hak Untuk Tetap Berhubungan Dengan Keluarga atau Orang tertentu.

Terjaminnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga atau orang tertentu adalah bahwa warga binaan pemasyarakatan berada di Lembaga Pemasyarakatan, tetapi harus tetap didekatkan dan dikenalkan kepada masyarakat dan tidak boleh diasingkan oleh masyarakat, antara lain berhubungan dengan masyarakat dalam bentuk kunjungan, hiburan ke dalam Lembaga Pemasyarakatan dari anggota masyarakat yang bebas, dalam kesempatan berkumpul bersama sahabat dan keluarga seperti program cuti mengunjungi keluarga.

Berdasarkan kepada Surat Edaran No.KP.10.13/3/1 tertanggal 8 Februari 1965 tentang Pemasyarakatan Sebagai Proses, maka dapat dikemukakan bahwa pembinaan Narapidana dewasa dilaksanakan melalui 4 (empat) tahap yang merupakan suatu kesatuan proses yang bersifat terpadu, antara lain:



a. Tahap Pertama.

Terhadap setiap Narapidana yang masuk di Lembaga Pemasyarakatan dilakukan penelitian untuk mengetahui segala hal ikhwal perihal dirinya, termasuk sebab-sebab Narapidana melakukan pelanggaran dan segala keterangan mengenai dirinya yang dapat diperoleh dari keluarga, bekas majikan atau atasannya, teman sekerja, si korban dari perbuatannya, serta dari petugas instansi lain yang telah menangani perkaranya. Pembinaan pada tahap ini disebut pembinaan tahap awal, di mana kegiatan masa pengamatan, penelitian dan pengenalan lingkungan untuk menentukan perencanaan pelaksanaan program pembinaan kepribadian dan kemandirian yang waktunya dimulai pada saat yang bersangkutan berstatus sebagai Narapidana sampai dengan 1/3 (sepertiga) dari masa pidananya. Pembinaan pada tahap ini masih dilakukan dalam Lembaga Pemasyarakatan dan pengawasannya maksimum (*maksimum security*).

b. Tahap Kedua.

Jika proses pembinaan terhadap Narapidana yang bersangkutan telah berlangsung selama 1/3 dari masa pidana yang sebenarnya dan menurut Tim Pengamat Pemasyarakatan (selanjutnya disebut TPP) sudah dicapai cukup kemajuan, antara lain menunjukkan keinsyafan, perbaikan, disiplin dan patuh pada peraturan tata tertib yang berlaku di Lembaga Pemasyarakatan, maka kepada Narapidana yang bersangkutan diberikan kebebasan lebih banyak dan ditempatkan

pada Lembaga Pemasyarakatan dengan melalui pengawasan *medium-security*.

c. Tahap Ketiga

Jika proses pembinaan terhadap Narapidana telah dijalani  $\frac{1}{2}$  (setengah) dari masa pidana yang sebenarnya dan menurut TPP telah dicapai cukup kemajuan-kemajuan, baik secara fisik maupun mental dan juga dari segi ketrampilannya, maka wadah proses pembinaannya diperluas dengan program Asimilasi yang pelaksanaannya terdiri dari 2 (dua) bagian, antara lain:

- 1). Waktunya dimulai sejak berakhirnya tahap awal sampai dengan  $\frac{1}{2}$  (setengah) dari masa pidananya. Pada tahap ini pembinaan masih dilaksanakan di dalam Lembaga Pemasyarakatan dan pengawasannya sudah memasuki tahap *medium-security*.
- 2). Pada tahapan ini waktunya dimulai sejak berakhirnya masa lanjutan pertama sampai dengan  $\frac{2}{3}$  (dua pertiga) masa pidananya. Dalam tahap lanjutan ini Narapidana sudah memasuki tahap Asimilasi dan selanjutnya dapat diberikan pembebasan bersyarat atau cuti menjelang bebas dengan pengawasan *minimum security*.

d. Tahap Keempat

Jika proses pembinaan telah menjalani  $\frac{2}{3}$  (duapertiga) dari masa pidana yang sebenarnya atau sekurang-kurangnya 9 (sembilan) bulan. Pembinaan ini disebut pembinaan tahap akhir yaitu kegiatan berupa perencanaan dan pelaksanaan program integrasi yang dimulai

sejak berakhirnya tahap lanjutan sampai dengan berakhirnya masa pidana dari Narapidana yang bersangkutan. Pembinaan pada tahap ini terhadap Narapidana yang telah memenuhi syarat untuk diberikan Cuti Menjelang Bebas (CMB) atau Pembebasan Bersyarat (PB) dan pembinaannya dilakukan di luar Lembaga Pemasyarakatan oleh Balai Pemasyarakatan yang kemudian disebut Pembimbing Klien Pemasyarakatan. Pembimbingan adalah pemberian tuntunan untuk meningkatkan kualitas ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku profesional, kesehatan jasmani dan rohani Klien Pemasyarakatan (Priyatno : 2009)

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 UU No. 12 Tahun 1995, dinyatakan bahwa: Pembinaan warga binaan pemasyarakatan dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan dilakukan oleh Balai Pemasyarakatan sedangkan pembinaan di Lembaga Pemasyarakatan dilakukan terhadap Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan. Pembinaan warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan dilaksanakan:

- a. Secara intramural (didalam Lembaga Pemasyarakatan)
- b. Secara ekstremural (diluar Lembaga Pemasyarakatan)

Pembinaan secara ekstremural yang dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan disebut *asimilasi*, yaitu proses pembinaan warga binaan pemasyarakatan yang telah memenuhi persyaratan tertentu dengan membaurkan mereka ke dalam kehidupan masyarakat. Pembinaan secara ekstremural juga dilakukan oleh Balai Pemasyarakatan yang disebut



*integrasi*, yaitu proses pembimbingan warga binaan pemasyarakatan yang telah memenuhi persyaratan tertentu untuk hidup dan berada kembali di tengah-tengah masyarakat dengan bimbingan dan pengawasan Balai Pemasyarakatan.

Pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan dilaksanakan oleh petugas pemasyarakatan adalah pegawai pemasyarakatan yang melaksanakan tugas pembinaan, pengamanan, dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan.

#### **5. Prosedur Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan**

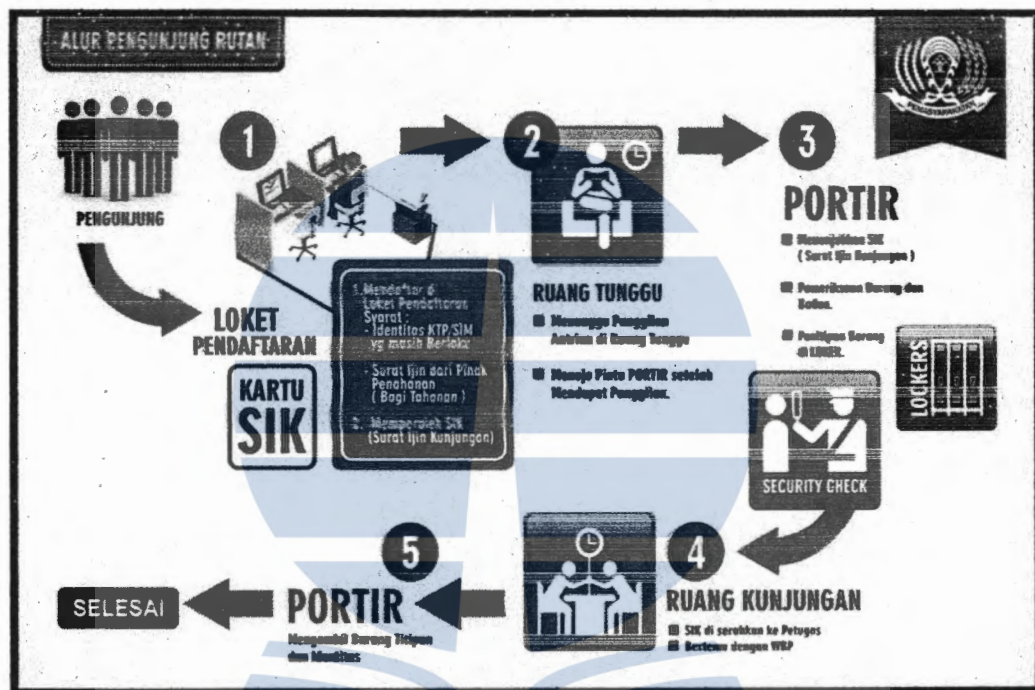
Adapun Prosedur atau tata cara kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan ( Lapas ) Klas II B Sungailiat adalah sebagai berikut :

- 1) Hari Kunjungan adalah senin sampai dengan sabtu dan minggu kedua setiap bulan. Pukul 09.00 sd 11.00 wib dan pukul 13.00 sd 15.00 wib. Pengunjung mendaftar diloket pendaftaran untuk memperoleh Surat Izin Kunjungan (SIK) dengan menyerahkan KTP/ Surat keterangan yang berlaku untuk memudahkan pendataan. Surat izin besuk dari pihak penahan bagi tahanan titipan Polisi/ Kejaksaan. Petugas mendata di Formulir Surat Izin Kunjungan, antara lain : Nama Pengunjung, No. Identitas, Alamat, Hubungan dan Nama narapidana/ tahanan yang di besuk.
- 2) Pengunjung menunggu panggilan Antrian diruang tunggu. Setelah no antrian dipanggil pengunjung menuju pintu Portir/ Petugas Pengamanan Pintu Utama (P2U). Pengunjung akan di cap menggunakan stempel di tangan.

- 3) Pengunjung menunjukan Surat Izin Kunjungan (SIK) kepada petugas Portir/ Petugas Pengamanan Pintu Utama (P2U). Petugas P2U memberikan penjelasan barang berupa handphone, kamera, tablet, i-phone, laptop, senjata api, senjata tajam dan barang yang dilarang lainnya tidak diperbolehkan dibawa masuk, termasuk Sepatu harus dititipkan dan pengunjung menggunakan sandal yang telah disediakan. Petugas menyediakan Loker penitipan barang untuk pengunjung. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan barang dan badan.
- 4) Pengunjung menyerahkan Surat Izin Kunjungan (SIK) kepada petugas jaga. Selanjutnya pengunjung dipersilakan menunggu di Ruang kunjungan yang disediakan. Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) atau yang dikenal dengan Narapidana/ tahanan akan di panggil oleh petugas jaga melalui pengeras suara. Petugas Blok akan membuka sel/ kamar WBP yang namanya dipanggil.
- 5) WBP yang dipanggil terlebih dahulu menghadap ke Kepala Regu Pengamanan atau yang mewakili untuk meminta izin bertemu dengan pengunjung.
- 6) Waktu kunjungan akan dibatasi maksimal 15 menit apabila para pengunjung ramai dan tempat kunjungan tidak memungkinkan. Agar pengunjung yang lain bisa kebagian mengunjungi.
- 7) Setelah Selesai kunjungan WBP akan menghadap kembali ke Kepala Regu Pengamanan. Barang bawaan/ titipan yang diberikan pengunjung akan diperiksa/ geledah kembali untuk menghindari

masuknya barang-barang yang terlarang. Setelah diperiksa/ geledah, pengunjung kembali menemui petugas blok dan petugas blok mengembalikan WBP ke dalam sel/ kamar kembali.

- 8) Pengunjung kembali lagi ke petugas Pengamanan Pintu Utama (P2U), mengambil barang-barang yang ditiptkan sebelumnya.



Gambar 4.1.

Alur Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.



## B. Hasil

Bab ini membahas hasil penelitian yang meliputi deskripsi karakteristik responden, analisis *gap* berdasarkan *important performance* (perbandingan skor penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan (X) dan skor penilaian kepentingan akan kualitas pelayanan (Y), diagram *Cartesius*, dan Analisis *Gap*.

### 1. Karakteristik Responden

Analisa kelompok data ini bertujuan untuk memberikan gambaran karakteristik responden dari sisi kelompok jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Responden dalam penelitian ini adalah keluarga dan kerabat langsung dari warga binaan pemasyarakatan. Untuk mengetahui lebih rinci karakteristik individu responden, maka dapat dilihat pada uraian berikut ini :

Tabel 4.7.

**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	52	52,00 %
2.	Perempuan	48	48,00 %

Dari tabel 4.7. mengenai identitas responden di atas, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang (63,00%) dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 48 orang (48,00%).

**Tabel 4.8.**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	18 – 25 tahun	15 orang	15 %
2.	26 – 35 tahun	25 orang	25 %
3.	36 – 45 tahun	29 orang	29 %
4.	46 – 55 tahun	25 orang	25 %
5.	Diatas 56 tahun	6 orang	6 %

Dari tabel 4.8. mengenai identitas responden di atas, dari segi usia responden adalah 18 – 25 tahun sebanyak 15 orang (15 %), usia 26 – 35 tahun sebanyak 25 orang (25%), 36 – 45 tahun sebanyak 29 orang (29 %), kemudian usia 46 – 55 tahun sebanyak 25 orang (25 %), lalu usia dan yang terakhir usia di atas 56 tahun ada 6 orang (6 %).

**Tabel 4.9**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMP	21	21 %
2.	SMA	57	57 %
3.	D1, D2, D3	14	14 %
4.	S1, S2	8	8 %

Dari tabel 4.9. mengenai identitas responden di atas, dari segi pendidikan terakhir responden adalah pendidikan SMP sebanyak 21 orang (21 %), berpendidikan SMA sebanyak 57 orang (57 %), pendidikan Diploma (D1,

D2, D3) sebanyak 14 orang (14%) dan yang terakhir S1 ada 8 orang (8 %).

**Tabel 4.10.**  
**Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/ Mahasiswa	10	10 %
2.	Pegawai Negeri	10	10 %
3.	Pegawai Swasta	20	20 %
4.	Wirausaha	42	42 %
5.	Pekerjaan lainnya	18	18 %

Dari tabel 4.10. mengenai identitas responden di atas, dari segi pekerjaan mayoritas responden adalah wiraswasta sebanyak 42 orang (42 %), pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 20 orang (20 %), pekerjaan lainnya sebanyak 18 orang (18 %), Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 10 orang (10 %) dan terakhir pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 10 orang (10 %).

## 2. Hasil dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada bagian berikut ini akan disajikan analisis untuk mendukung analisis Kuantitatif dan juga memberikan gambaran mengenai variabel dari faktor-faktor yang mempengaruhi analisis kepuasan pengunjung yang meliputi Variabel-variabel : (1) *Reliability/* Keandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik.

Uji Validitas digunakan sebagai instrument secara akurat untuk



mengukur objek yang harus diukur. Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah item pertanyaan yang dipergunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat, akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut, artinya pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subjek yang satu dengan subjek yang lain. Uji validitas berhubungan dengan suatu pengujian butir-butir dalam kuisisioner yang akan digunakan.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, yaitu apabila nilai korelasi hitung data atau  $r_{hitung}$  tersebut melebihi nilai korelasi tabel. Untuk  $r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

$$(df) = n - k.$$

(df) = degree of freedom atau derajat bebas

n = jumlah observasi/ data/ responden

k = jumlah Variabel penelitian

$$(df) = 100 - 6$$

(df) = 94 diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2006 lihat Tabel r (Junaidi, 2010) .

Dikatakan  $r_{hitung}$  positif bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan atau variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbachs alpha* dari masing-masing instrument menggunakan program SPSS Versi 20,

yang berguna sebagai indeks yang menunjukkan sejauh alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Apabila nilai *cronbachs alpha* melebihi 0,6 maka data dinyatakan realibel dan dapat diandalkan.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Corelasi jawaban X1 Reliability**

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,767**	,464**	,672**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,767**	1	,698**	,755**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,464**	,698**	1	,741**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,672**	,755**	,741**	1	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,821**	,920**	,840**	,901**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan Tabel 4.11. diatas hasil analisis SPSS VERSI 20 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing indikator lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti indikator-indikator menunjukkan valid, yang mana ;

- a. Pada indikator : Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat (dimensi *Reliability*).  $r_{hitung} = 0,821 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

- b. Pada indikator : Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan (dimensi *Reliability*).  $r_{hitung} = 0,920 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- c. Pada indikator : Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *Reliability*).  $r_{hitung} = 0,840 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- d. Pada indikator : Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku (dimensi *Reliability*).  $r_{hitung} = 0,901 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Cronbachs Alpha jawaban X1 Reliability**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	5

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Pada Tabel 4.12 nilai Cronbachs alpha adalah  $0,834 > 0,6$ . Nilai tersebut melebihi 0,6 maka data pada Uji Reliabilitas dinyatakan realibel dan dapat diandalkan.



**Tabel 4.13**  
**Hasil Corelasi jawaban X2 Responsiveness**

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,755**	,563**	,622**	,855**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,755**	1	,646**	,577**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,563**	,646**	1	,756**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,622**	,577**	,756**	1	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,855**	,870**	,862**	,854**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan Tabel 4.13. diatas hasil analisis SPSS VERSI 20 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing indikator lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti indikator-indikator menunjukkan valid, yang mana ;

- Pada indikator : Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung (dimensi *Responsiveness*).  $r_{hitung} = 0,855 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung (dimensi *Responsiveness*).  $r_{hitung} = 0,870 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

- c. Pada indikator : Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung (dimensi *Responsiveness*).  $r_{hitung} = 0,862 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- d. Pada indikator : Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung (dimensi *Responsiveness*).  $r_{hitung} = 0,854 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

**Tabel 4.14**  
**Hasil *Cronbachs Alpha* jawaban X2 *Responsiveness***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	5

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Pada Tabel 4.14 nilai Cronbachs alpha adalah  $0,832 > 0,6$ . Nilai tersebut melebihi 0,6 maka data pada Uji Reliabilitas dinyatakan realibel dan dapat diandalkan.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Corelasi jawaban X3 Assurance**

Correlations						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	
X3.1	Pearson Correlation	1	,702**	,576**	,662**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,702**	1	,687**	,806**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,576**	,687**	1	,770**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,662**	,806**	,770**	1	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,825**	,906**	,872**	,918**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan Tabel 4.15. diatas hasil analisis SPSS VERSI 20 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing indikator lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti indikator-indikator menunjukkan valid, yang mana ;

- Pada indikator : Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik (dimensi *Assurance*).  $r_{hitung} = 0,825 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan (dimensi *Assurance*).  $r_{hitung} = 0,906 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan



petugas LAPAS (dimensi *Assurance*).  $r_{hitung} = 0,872 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

- d. Pada indikator : Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat (dimensi *Assurance*).  $r_{hitung} = 0,918 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Cronbachs Alpha jawaban X3 Assurance**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,836	5

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Pada Tabel 4.16 nilai Cronbachs alpha adalah  $0,836 > 0,6$ . Nilai tersebut melebihi 0,6 maka data pada Uji Reliabilitas dinyatakan realibel dan dapat diandalkan.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Corelasi jawaban X4 *Emphaty***

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4,4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,784**	,551**	,689**	,862**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,784**	1	,721**	,755**	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,551**	,721**	1	,711**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4,4	Pearson Correlation	,689**	,755**	,711**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,862**	,923**	,845**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan Tabel 4.17. diatas hasil analisis SPSS VERSI 20 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing indikator lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti indikator-indikator menunjukkan valid, yang mana ;

- Pada indikator : Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung (dimensi *Emphaty*).  $r_{hitung} = 0,862 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung (dimensi *Emphaty*).  $r_{hitung} = 0,923 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada

pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *Emphaty*).  $r_{hitung} = 0,845 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

- d. Pada indikator : Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung (dimensi *Emphaty*).  $r_{hitung} = 0,894 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Cronbachs Alpha jawaban X4 Emphaty**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,837	5

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Pada Tabel 4.18 nilai Cronbachs alpha adalah  $0,837 > 0,6$ . Nilai tersebut melebihi 0,6 maka data pada Uji Reliabilitas dinyatakan realibel dan dapat diandalkan.



**Tabel 4.19**  
**Hasil Corelasi jawaban X5 Tangible**

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,827**	,677**	,628**	,887**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,827**	1	,718**	,618**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,677**	,718**	1	,656**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,628**	,618**	,656**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,887**	,889**	,865**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan Tabel 4.19. diatas hasil analisis SPSS VERSI 20 menunjukan bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing indikator lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang berarti indikator-indikator menunjukan valid, yang mana ;

- Pada indikator : Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman (dimensi *Tangible*).  $r_{hitung} = 0,887 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi (dimensi *Tangible*).  $r_{hitung} = 0,889 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.
- Pada indikator : LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan

tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung (dimensi *Tangible*).  $r_{hitung} = 0,865 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

- d. Pada indikator : Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai (dimensi *Tangible*).  $r_{hitung} = 0,855 > r_{tabel} = 2006$ , variabel tersebut dinyatakan valid. Tingkat kevalidan pada taraf 1 %.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Cronbachs Alpha jawaban X5 Tangible**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

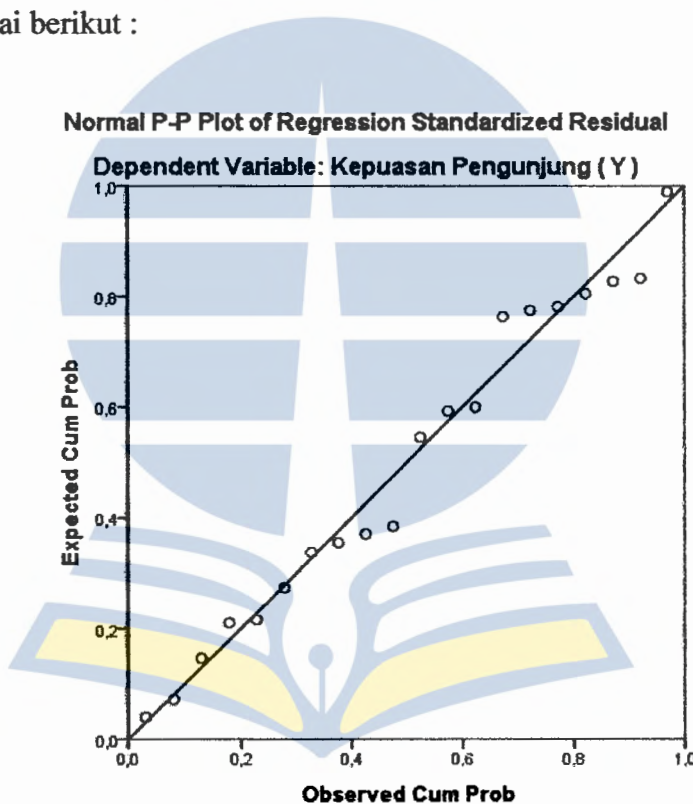
Pada Tabel 4.20 nilai Cronbachs alpha adalah  $0,833 > 0,6$ . Nilai tersebut melebihi 0,6 maka data pada Uji Reliabilitas dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan.

### 3. Hasil dari Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi pada variabel dari faktor-faktor yang mempengaruhi analisis kepuasan pengunjung yang meliputi Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Kehandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik dan Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung. Variabel bebas dan variabel terikat terdistribusikan secara normal atau tidak. Normalitas atas data dalam

pebelitian dilihat dengan cara memperhatikan data (titik) pada *Normal P-Plot of Regretion Standardized Residual* dari variabel tak bebas. Persyaratan dari uji normalitas adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/ atau tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil uji normalitas dapat ditunjukkan pada gambar 4.2. sebagai berikut :



Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas**

Dengan melihat gambar 4.2. diatas, dapat diketahui bahwa hampir semua data terdistribusi secara normal. Terlihat sebaran data yang

menyebar disekitar garis diagonal pada *Normal P-Plot of Regretion Standardized Residual*.

#### 4. Hasil dari Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel-variabel bebasnya. Untuk menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan dengan melihat nilai VIF.

- a. Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel yang diamati adalah  $< 10$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b. Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel yang diamati adalah  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

- a. Jika nilai Tolerance  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b. Jika nilai Tolerance  $< 0,10$  maka artinya terjadi Multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Hasil perhitungan dengan menggunakan Software SPSS Versi 20 adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.21**  
**Hasil Pengujian Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,926	,950		4,132	,001		
1 Reliability/ Kehandalan (X1)	,052	,104	,073	,499	,625		4,716
Responsiveness/ Daya Tanggap (X2)	,081	,092	,104	,885	,391		3,014
Assurance/ Jaminan (X3)	,433	,098	,638	4,401	,001		4,595
Emphaty/ Empati (X4)	-,114	,111	-,148	-1,022	,324		4,608
Tangibles/ Bukti Fisik (X5)	,310	,097	,394	3,209	,006		3,302

c. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari Tabel 4.21. diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF variabel tersebut adalah :

- a. Variabel Bebas *Reliability/* Kehandalan (X1) nilai VIF adalah 4,716 < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b. Variabel Bebas *Reponsiveness/* Daya Tanggap (X2) nilai VIF adalah 3,014 < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- c. Variabel Bebas *Assurance/* Jaminan (X3) nilai VIF adalah 4,595 < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

- d. Variabel Bebas *Emphaty*/ Empati (X4) nilai VIF adalah  $4,608 < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- e. Variabel Bebas *Tangibles*/ Bukti Fisik (X5) nilai VIF adalah  $3,302 < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Nilai Tolerance dari Tabel 4.21. adalah :

- a. Variabel Bebas *Reliability*/ Keandalan (X1) nilai Tolerance adalah  $0,212 > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b. Variabel Bebas *Reponsiveness*/ Daya Tanggap (X2) nilai Tolerance adalah  $0,332 > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- c. Variabel Bebas *Assurance*/ Jaminan (X3) nilai Tolerance adalah  $0,218 > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- d. Variabel Bebas *Emphaty*/ Empati (X4) nilai Tolerance adalah  $0,217 > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- e. Variabel Bebas *Tangibles*/ Bukti Fisik (X5) nilai Tolerance adalah  $0,303 > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

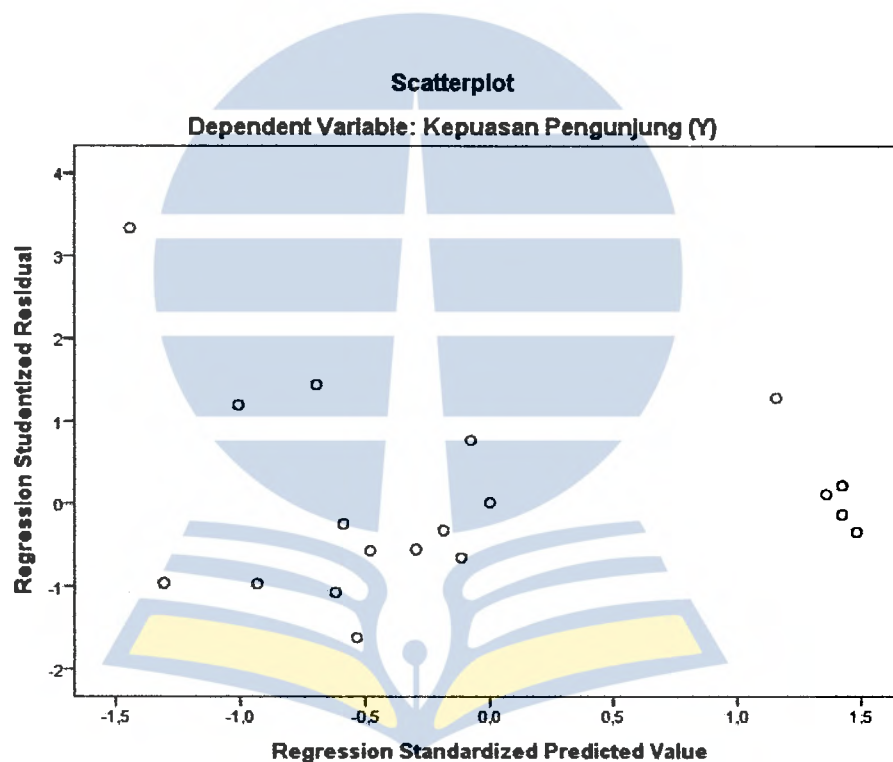
## 5. Hasil dari Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Scaterrplot* terlihat grafik sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ )

yang telah di-*studentized*.

Tidak terjadi gejala atau masalah Heteroskedastisitas jika :

- a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- b. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.



Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

**Gambar 4.3**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Dari gambar 4.3 terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun

dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik Heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat. Dengan kata lain menerima hipotesis Heteroskedastisitas. Hal tersebut lebih lanjut menyatakan bahwa model regresi dalam penelitian layak digunakan untuk analisa lebih lanjut.

## 6. Analisa Data

Setelah dilakukan Uji Validitas dan Relibilitas terhadap kuesioner dan telah dilakukan Uji Normalitas, Uji Multikoliniritas dan Uji Heteroskedasitas terhadap model regresi, maka selanjutnya dilakuakn analisis regresi berganda pada kedua variabel bebas dan variabel tak bebas. Untuk pengujian Hipotesis 1 menggunakan Uji T. Untuk mengetahui prosentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas menggunakan analisa koefisien Determinasi. Berikut ini adalah penjabaran hasilnya.

### a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menganalisa hubungan antara Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Kehandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik dan Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung secara total. Adapun model matematis yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$



Dimana :

Y : Prestasi Kerja

a : Bilangan Konstanta

$b_1b_2b_3$  : Koefisien Regresi

$X_1$  : *Reliability/* Kehandalan

$X_2$  : *Responsiveness/* Daya tanggap

$X_3$  : *Assurance/* Jaminan

$X_4$  : *Emphaty/* Empati

$X_5$  : *Tangibles/* Bukti Fisik

e : Faktor Kesalahan

Output SPSS Versi 20 menunjukkan perolehan hasil perhitungan

Regresi Berganda sebagai berikut :

**Tabel 4.22**

**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,926	,950		4,132	,001	
	Reliability/ Kehandalan (X1)	,052	,104	,073	,499	,625	,212
	Responsiveness/ Daya Tanggap (X2)	,081	,092	,104	,885	,391	,332
	Assurance/ Jaminan (X3)	,433	,098	,638	4,401	,001	,218
	Emphaty/ Empati (X4)	-,114	,111	-,148	-1,022	,324	,217
	Tangibles/ Bukti Fisik (X5)	,310	,097	,394	3,209	,006	,303
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)							
Output SPSS Versi 20							

Hasil Analisa yang tampak pada Tabel 4.22 tersebut diatas menunjukkan perolehan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 3,926 + 0,052X_1 + 0,081X_2 + 0,433X_3 - 0,114X_4 + 0,310X_5$$

Persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan bahwa :

- 1) Konstanta sebesar 3,926 menyatakan bahwa jika tidak ada Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Keandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik, maka Kepuasan Pengunjung sebesar 3,926 satuan.
- 2) Nilai Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,052, bertanda positif (+) artinya setiap penambahan skor sejumlah 1 satuan terhadap *Reliability/* Keandalan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung sebesar 0,052 satuan.
- 3) Nilai Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,081, bertanda positif (+) artinya setiap penambahan skor sejumlah 1 satuan terhadap *Responsiveness/* Daya tanggap maka akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung sebesar 0,081 satuan.
- 4) Nilai Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,433, bertanda positif (+) artinya setiap penambahan skor sejumlah 1 satuan terhadap *Assurance/* Jaminan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung sebesar 0,433 satuan.
- 5) Nilai Koefisien regresi  $X_4$  sebesar 0,114, bertanda negatif (-) artinya setiap penambahan skor sejumlah 1 satuan terhadap *Emphaty/* Empati tanggap maka akan mengurangi Kepuasan Pengunjung sebesar 0,114 satuan.
- 6) Nilai Koefisien regresi  $X_5$  sebesar 0,310, bertanda positif (+) artinya setiap penambahan skor sejumlah 1 satuan terhadap *Tangibles/* Bukti Fisik maka akan meningkatkan Kepuasan

Pengunjung sebesar 0,310 satuan.

**b. Uji F (Pengujian Simultan)**

Uji F atau pengujian simultan (keseluruhan) adalah uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/ signifikan atau tidak baik/ non signifikan

Jumlah variabel bebas = 5 variabel

Jumlah sampel (n) = 100 orang

deg\_freedom1 = dk pembilang = Jumlah variabel bebas = k = 5

deg\_freedom2 = dk penyebut (n-k-1) = 100 - 5 - 1 = 94

dari tabel F (Junaidi, 2010.) Nilai F tabel yang diperoleh = 2,47

**H<sub>0</sub>** : Faktor Kebijakan kesesuaian Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability*/ Kehandalan, (2) *Responsiveness*/ Daya tanggap, (3) *Assurance*/ Jaminan, (4) *Emphaty*/ Empati, (5) *Tangibles*/ Bukti Fisik secara simultan tidak berpengaruh terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

**H<sub>1</sub>** : Faktor Kebijakan kesesuaian Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability*/ Kehandalan, (2) *Responsiveness*/ Daya tanggap, (3) *Assurance*/ Jaminan, (4) *Emphaty*/ Empati, (5) *Tangibles*/ Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

**Tabel 4.23**  
**Rekapitulasi Hasil Anova**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	89,362	5	17,872	40,913	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	6,116	14	,437		
Total	95,478	19			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung (Y)

b. Predictors: (Constant), Tangibles/ Bukti Fisik (X5), Responsiveness/ Daya Tanggap (X2), Assurance/ Jaminan (X3), Emphaty/ Empati (X4), Reliability/ Kehandalan (X1)

Dari tabel 4.23 tersebut diatas, maka diketahui besarnya  $F_{hitung} = 40,913 > F_{tabel\ 5\%} = 2,47$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dimana  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$  yang berarti Faktor Kebijakan kesesuaian Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Kehandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik secara **simultan** berpengaruh terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

**c. Uji t (Pengujian Parsial)**

Uji t atau uji parsial (bagian dari suatu keseluruhan) yaitu pengujian untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung



### 1) Hipotesis 2 (H<sub>2</sub>)

**H<sub>0</sub>** : Tidak ada pengaruh kesesuaian Variabel *Reliability/* Kehandalan (X<sub>1</sub>) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

**H<sub>2</sub>** : Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Reliability/* Kehandalan (X<sub>1</sub>) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

df = 94 diperoleh nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 1,98552 lihat Tabel t (Junaidi, 2010).

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pada *Reliability/* Kehandalan (X<sub>1</sub>) menggunakan Uji t seperti tampak pada tabel 4.22 tersebut, maka diperoleh t<sub>hitung</sub> = 0,499 < t<sub>tabel</sub> 5% = 1,98552 dengan nilai signifikan 0,625 > 0,05 sehingga H<sub>2</sub> diterima, yang berarti bahwa **Ada** pengaruh kesesuaian Variabel *Reliability/* Kehandalan (X<sub>1</sub>) secara **parsial** terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

### 2) Hipotesis 3 (H<sub>3</sub>)

**H<sub>0</sub>** : Tidak ada pengaruh kesesuaian Variabel *Responsiveness/* Daya tanggap (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

**H<sub>3</sub>** : Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Responsiveness/* Daya tanggap ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pada *Responsiveness/* Daya ( $X_2$ ) menggunakan Uji t seperti tampak pada tabel 4.22 tersebut, maka diperoleh  $t_{hitung} = 0,885 < t_{tabel} 5\% = 1,98552$  dengan nilai signifikan  $0,391 > 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima, yang berarti bahwa Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Responsiveness/* Daya tanggap ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

### 3) Hipotesis 4 ( $H_4$ )

**H<sub>0</sub>** : Tidak ada pengaruh kesesuaian Variabel *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

**H<sub>4</sub>** : Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pada *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ) menggunakan Uji t seperti tampak pada tabel 4.22 tersebut, maka diperoleh  $t_{hitung} = 4,401 > t_{tabel} 5\% = 1,98552$  dengan

nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa **Tidak ada** pengaruh kesesuaian Variabel *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ) secara **parsial** terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

#### 4) Hipotesis 5 ( $H_5$ )

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kesesuaian Variabel *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

$H_5$  : Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pada *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ) menggunakan Uji t seperti tampak pada tabel 4.27 tersebut, maka diperoleh  $t_{hitung} = (-1,022) < t_{tabel\ 5\%} = 1,98552$  dengan nilai signifikan  $0,324 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa **Tidak ada** pengaruh kesesuaian Variabel *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ) secara **parsial** terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

### 5) Hipotesis 6 ( $H_6$ )

**H<sub>0</sub>** : Tidak ada pengaruh kesesuaian Variabel *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

**H<sub>6</sub>** : Ada pengaruh kesesuaian Variabel *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara parsial terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pada *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ) menggunakan Uji t seperti tampak pada tabel 4.27 tersebut, maka diperoleh  $t_{hitung} = 3,209 > t_{tabel\ 5\%} = 1,98552$  dengan nilai signifikan  $0,006 < 0,05$  sehingga  $H_6$  diterima, yang berarti bahwa **Ada** pengaruh kesesuaian Variabel *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ) secara **parsial** terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat.

Dari Uji t atau uji parsial, Variabel-variabel bebas yang **ada** pengaruh kesesuaian secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat. Yaitu : *Reliability/* Kehandalan ( $X_1$ ), *Responsiveness/* Daya tanggap ( $X_2$ ) dan *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ). Dan Variabel-variabel bebas yang **Tidak ada** pengaruh kesesuaian secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan



Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat. Yaitu : *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ) dan *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ).

**d. Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas. Hasil perhitungan determinasi dapat dilihat pada sajian data tabel 4.29 sebagai berikut.

**Tabel 4.24**  
**Rekapitulasi Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,967 <sup>a</sup>	,936	,913	,661

a. Predictors: (Constant), *Tangibles/* Bukti Fisik ( $X_5$ ), *Responsiveness/* Daya Tanggap ( $X_2$ ), *Assurance/* Jaminan ( $X_3$ ), *Emphaty/* Empati ( $X_4$ ), *Reliability/* Kehandalan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil rekapitulasi SPSS Versi 20 pada tabel 4.24 dapat diketahui nilai korelasi berganda (R) antara Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Kehandalan, (2) *Responsiveness/* Daya tanggap, (3) *Assurance/* Jaminan, (4) *Emphaty/* Empati, (5) *Tangibles/* Bukti Fisik dan Variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat sebesar 0,967 dan tingkat determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,936. Perolehan tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat dipengaruhi oleh Variabel-variabel bebas : (1) *Reliability/* Kehandalan, (2) *Responsiveness/* Daya

tanggap, (3) *Assurance/ Jaminan*, (4) *Emphaty/ Empati*, (5) *Tangibles/ Bukti Fisik* sebesar 93,60% dan sisanya sebesar 6,40% merupakan pengaruh variabel-variabel diluar penelitian.



### C. Pembahasan

#### 1. Tingkat Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kunjungan Oleh Pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.

Analisis tingkat kepentingan/ kepuasan persepsi/skor penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat sesuai indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 25**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik**  
**Dimensi *Reliability***

No.	Pernyataan	Kenyataan					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Reliability/</i> Kehandalan</b>							
1.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	1	0	24	48	27	4
2.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	1	1	17	61	20	3,98
3.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	1	2	26	48	23	3,9
4.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	1	1	21	52	25	3,99

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat sebanyak 1 % responden

menyatakan sangat tidak Puas, 24 % responden menyatakan cukup Puas, 48 % responden menyatakan Puas dan 27 % responden menyatakan sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 17 % responden menyatakan cukup Puas, 61 % responden menyatakan Puas dan 20 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 2 % responden menyatakan Tidak Puas, 26 % responden menyatakan Cukup Puas, 48 % responden menyatakan Puas dan 23 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,9 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.



Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 21 % responden menyatakan Cukup Puas, 52 % responden menyatakan Puas dan 25 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,99 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

**Tabel 4. 26**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik**  
**Dimensi Responsiveness**

No.	Pernyataan	Kenyataan					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Responsiveness/ Daya Tanggap</b>							
1.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	1	1	26	49	23	3,92
2.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	2	1	21	51	25	3,96
3.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	1	1	27	46	25	3,93
4.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	1	1	21	54	23	3,97

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 26 % responden menyatakan Cukup Puas, 49 % responden menyatakan Puas dan 23 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung sebanyak 2 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 21 % responden menyatakan Cukup Puas, 51 % responden menyatakan Puas dan 25 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 27 % responden menyatakan Cukup Puas, 46 % responden menyatakan Puas dan 25 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 dan bila

dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung sebanyak 1 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 21 % responden menyatakan Cukup Puas, 54 % responden menyatakan Puas dan 23 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Tabel 4. 27

**Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik**  
*Dimensi Assurance*

No.	Pernyataan	Kenyataan					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<i>Assurance/ Jaminan</i>							
1.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	0	1	38	45	16	3,76
2.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	2	32	42	24	3,88
3.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	0	4	41	31	24	3,75

4.	Kemampuan petugas LAPAS memberikan pelayanan yang cepat dalam pelayanan	0	1	33	46	20	3,85
----	---	---	---	----	----	----	------

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 38 % responden menyatakan Cukup Puas, 45 % responden menyatakan Puas dan 16 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 2 % responden menyatakan Tidak Puas, 32 % responden menyatakan Cukup Puas, 42 % responden menyatakan Puas dan 24 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 4 % responden menyatakan Tidak Puas, 41 %



responden menyatakan Cukup Puas, 31 % responden menyatakan Puas dan 24 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,75 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,6 – 3,4 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Cukup Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 33 % responden menyatakan Cukup Puas, 46 % responden menyatakan Puas dan 20 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Tabel 4. 28

**Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik  
Dimensi *Emphaty***

No.	Pernyataan	Kenyataan					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Emphaty/ Empati</i></b>							
1.	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	0	5	35	41	19	3,74
2.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.	0	3	28	51	18	3,84

3.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	3	32	44	21	3,83
4.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	0	2	34	44	20	3,82

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 5 % responden menyatakan Tidak Puas, 35 % responden menyatakan Cukup Puas, 41 % responden menyatakan Puas dan 19 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 3 % responden menyatakan Tidak Puas, 28 % responden menyatakan Cukup Puas, 51 % responden menyatakan Puas dan 18 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan

sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 3 % responden menyatakan Tidak Puas, 32 % responden menyatakan Cukup Puas, 44 % responden menyatakan Puas dan 21 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,83 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 2 % responden menyatakan Tidak Puas, 34 % responden menyatakan Cukup Puas, 44 % responden menyatakan Puas dan 20 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

**Tabel 4. 29**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan Responden Pada Pelayanan Publik**  
**Dimensi Tangible**

No.	Pernyataan	Kenyataan					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Tangible/ Bukti Fisik</i></b>							
1.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	0	4	37	37	22	3,77
2.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	0	1	32	47	20	3,86

3.	LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	0	2	39	38	21	3,78
4.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	4	16	34	32	14	3,36

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 4 % responden menyatakan Tidak Puas, 37 % responden menyatakan Cukup Puas, 37 % responden menyatakan Puas dan 22 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,77 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 1 % responden menyatakan Tidak Puas, 32 % responden menyatakan Cukup Puas, 47 % responden menyatakan Puas dan 20 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Puas**.



Berdasarkan hasil penelitian terhadap LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung sebanyak 0 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 2 % responden menyatakan Tidak Puas, 39 % responden menyatakan Cukup Puas, 38 % responden menyatakan Puas dan 21 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,6 – 3,4 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Cukup Puas**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai sebanyak 4 % responden menyatakan Sangat Tidak Puas, 16 % responden menyatakan Tidak Puas, 34 % responden menyatakan Cukup Puas, 32 % responden menyatakan Puas dan 14 % responden menyatakan Sangat Puas. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,36 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 2,6 – 3,4 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Cukup Puas**.

Untuk mengukur tingkat Kepuasan antara persepsi dengan harapan pengunjung, dihitung berdasarkan rumus Zeithaml et.al., sebagai berikut :

$$\text{Servis Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

$$\text{Atau } KL = P - H$$

Dimana : KL = Skor Kualitas Pelayanan

P = Skor Persepsi/Kenyataan Pelanggan

H = Skor Harapan Pelanggan

Dari hasil yang didapat bisa terlihat tingkat kepuasan pengunjung/masyarakat terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat, sebagai berikut :

**a. Dimensi *Reliability*/Kehandalan**

**Tabel 4.30**

**Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Reliability***

No.	PERNYATAAN	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Gap
1.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	4,00	4,02	- 0,02
2.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	3,98	4,03	- 0,05
3.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	3,90	3,96	- 0,06
4.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	3,99	4,04	- 0,05

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

✎ Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar – 0,06 pada indikator :

Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 48 % responden menjawab **puas**, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 50 % menjawab **penting diperbaiki**.

b. Dimensi *Responsiveness*/ Daya tanggap

Tabel 4.31

Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

No.	PERNYATAAN	X	$\bar{Y}$	Gap
1.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	3,92	4,02	- 0,10
2.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	3,96	4,04	- 0,08
3.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	3,96	3,97	- 0,04
4.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung.	3,96	4,04	- 0,05

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

∞ Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar – 0,10 pada indikator :

Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung. Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 49 % responden menjawab **puas**, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 50 % menjawab **penting diperbaiki**.

c. Dimensi *Assurance*/ Jaminan

Tabel 4.32

Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Assurance*

No.	PERNYATAAN	X	$\bar{Y}$	Gap
1.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	3,76	3,78	- 0,02
2.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	3,88	3,92	- 0,04

3.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	3,75	3,81	- 0,06
4.	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	3,85	3,87	- 0,02

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

✎ Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar – 0,06 pada indikator :

Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.

Dimana dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 41 % responden menjawab **Cukup Puas**, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 43 % menjawab **Cukup Penting Diperbaiki**.

d. Dimensi *Emphaty*/ Empati

Tabel 4.33

Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Emphaty*

No.	PERNYATAAN	X	Ȳ	Gap
1.	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	3,74	3,88	- 0,14
2.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.	3,84	3,91	- 0,07
3.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	3,83	3,92	- 0,09
4.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	3,82	3,98	- 0,16

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

✎ Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar – 0,16 pada indikator :

Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung. Dimana



dari hasil skor penilaian kinerja, sebanyak 44 % responden menjawab **puas**, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 54 % menjawab **penting diperbaiki**.

e. **Dimensi *Tangible*/ Bukti Fisik**

**Tabel 4.34**

**Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi *Tangible***

No.	PERNYATAAN	X	Y	Gap
1.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	3,77	3,92	- 0,15
2.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	3,86	3,89	- 0,03
3.	LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	3,78	3,85	- 0,07
4.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	3,36	4,22	- 0,86

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Dari tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

✶ Gap/kesenjangan dengan nilai terbesar – 0,86 pada indikator :

Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai, sebanyak 34 % responden menjawab **Cukup puas**, sedangkan dari hasil skor penilaian harapan pengunjung sebanyak 47 % menjawab **Sangat Penting Diperbaiki**.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan dimasa yang akan datang pada indikator :

*“Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan”* dan *”Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung”* adalah dengan memberikan kesempatan kepada petugas untuk mengikuti diklat-diklat atau pelatihan yang terkait dengan kondisi tugas yang ada di Lembaga Pemasyarakatan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan dimasa yang akan datang pada indikator : *“Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS”* adalah perlunya peran dari pimpinan secara langsung untuk petugas, dimana dalam bertugas seharusnya menyadari posisi pengunjung yang datang hanyalah keluarga/ kerabat atau teman yang hanya ingin dihargai keberadaan mereka sebagai manusia biasa yang juga punya kekurangan. Dan harus disadari oleh petugas secara khusus, dengan bersikap ramah bukan berarti petugas tersebut akan diremehkan oleh pengunjung yang datang, justru pengunjung akan lebih merasa bisa dekat dengan petugas, terlepas dari tugas mereka yang utama yaitu menjaga warga binaan pemasyarakatan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesenjangan di masa yang akan datang pada indikator : *“Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung”* adalah pembinaan/arahan dari pimpinan kepada petugas mengenai keadilan dalam melayani setiap pengunjung yang datang.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi

terjadinya kesenjangan dimasa yang akan datang pada indikator :  
“*Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai*” adalah Penataan parkir yang perlu diperhatikan untuk masalah kerapihan dan keamanan terutama pada saat pengunjung membludak perlu penambahan tempat parkir. Perlunya toilet khusus untuk pengunjung, sehingga para pengunjung tidak merasa repot harus ke kamar kecil yang jauh dari ruang kunjungan, namun tetap mengedepankan kewaspadaan agar toilet jangan sampai dipakai sebagai tempat asusila antara WBP dengan keluarganya atau pacarnya dan juga jangan sampai toilet dijadikan tempat pengunjung menyimpan/ menitipkan barang yang dilarang untuk diambil WBP. Demi keamanan ruang mushola hanya diperuntukan bagi WBP dan karyawan. Ruang tunggu perlu diperlebar lagi agar bisa menampung lebih banyak lagi jumlah pengunjung, dipasang atap agar tidak kepanasan pada saat panas dan kehujanan pada saat hujan. Perlu juga dipikirkan adanya ruang bermain untuk anak-anak agar merasa nyaman berada diruang tunggu.

Dari analisis diatas maka diketahui kepuasan masyarakat yang paling tinggi terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai lapas klas II B Sungailiat yaitu :

1. Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Sangat Puas** pada pertanyaan : “*Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat*” pada dimensi *Reliability/* Kehandalan.
2. Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Puas** pada

pertanyaan : “*Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan*” pada dimensi *Reliability/* Keandalan.

3. Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Cukup Puas** pada pertanyaan : “*LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung*” pada dimensi *Tangible/* Bukti Fisik.
4. Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Tidak Puas** pada pertanyaan : “*Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai*” pada dimensi *Tangible/* Bukti Fisik.
5. Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Sangat Tidak Puas** pada pertanyaan : “*Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai*” pada dimensi *Tangible/* Bukti Fisik.

*Reliability* atau dapat diandalkan adalah adanya kemampuan untuk mewujudkan produk seperti yang telah dijanjikan. Kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Lapas Klas II B Sungailiat juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari Lembaga Pemasyarakatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/ publik/ pengunjung. Dimensi ini sangat penting bagi masyarakat dari berbagai kalangan dan latar belakang. Ada dua aspek dari dimensi ini. pertama adalah kemampuan Lapas untuk



memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua, adalah seberapa jauh suatu Lembaga Pemasarakatan (Lapas) mampu memberikan pelayanan yang akurat, Tepat Waktu, Bebas Kesalahan dan akurat, Kemauan dan kejujuran pegawai, Adil dalam pelayanan.

Menurut Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Khairul Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta.

Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Loina Perangin Angin (2001:138), Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan

sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita. membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Di dalam buku manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2002 : 16). Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan ”(Brata, 2003 : 9), berpendapat lain. Beliau mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Menurut penulis hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima adalah kemampuan diri kita atau Instansi Pemerintah dalam hal ini Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Publik/ Masyarakat/ Pengunjung dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.



## 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Oleh Pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TK = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Dimana : TK = tingkat kepentingan responden

X = skor penilaian kinerja/ Pelayanan Publik  
Lembaga Pemasyarakatan

Y = skor penilaian harapan/ Kepuasan  
Pengunjung

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan oleh pegawai Lapas Klas II B Sungailiat bisa dilihat dari tabel 4.35 dilihat dari tingkat kesesuaian pengunjung dibawah ini

**Tabel 4. 35**

**Tingkat Kesesuaian Pengunjung (Skor Penilaian Kenyataan/ Pelayanan Publik (X) dan Harapan/ Kepuasan Pengunjung (Y))**

No.	Pernyataan	Skor X	Skor Y	TK
1.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	400	402	99,5 %
2.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	398	403	98,8 %
3.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan	390	396	98,7 %
4.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	399	404	98,8 %



5.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	392	402	97,5 %
6.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	396	404	98,0 %
7.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	393	397	99,0 %
8.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	397	402	98,8 %
9.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	376	378	99,5 %
10.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	388	392	99,0 %
11.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	375	381	98,4 %
12.	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	385	387	99,5 %
13.	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	374	388	96,4 %
14.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.	384	391	98,2 %
15.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	383	392	97,7 %
16.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	382	398	96,0 %
17.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	377	392	96,2 %
18.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	386	389	99,2 %
19.	LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	378	385	98,2 %
20.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	336	422	79,6 %

Adapun hasil yang diperoleh dari tingkat kesesuaian dapat dilihat dalam Diagram *Cartesius*. Fungsi diagram *Cartesius* menurut Kotler untuk melihat apakah ada hubungan antara pelayanan publik yang dihasilkan oleh Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat dengan Kepuasan (harapan) pengunjung dalam kualitas layanan yang ada di Lembaga Pemasarakatan tersebut.

Adapun tingkat kepuasan pengunjung diperhitungkan sebagai berikut :

**Tabel 4. 36**  
**Tingkat Kepuasan Pengunjung**

No.	Nilai	Tingkat Kepuasan
1.	> 100 %	Sangat Puas
2.	75 % – 100 %	Puas
3.	50 % – 74 %	Cukup Puas
4.	25 % – 49 %	Tidak Puas
5.	< 25 %	Sangat Tidak Puas

Dari tabel 4.36 pada hasil tingkat kesesuaian pengunjung yang merupakan perbandingan antara skor X dan skor Y menunjukkan :

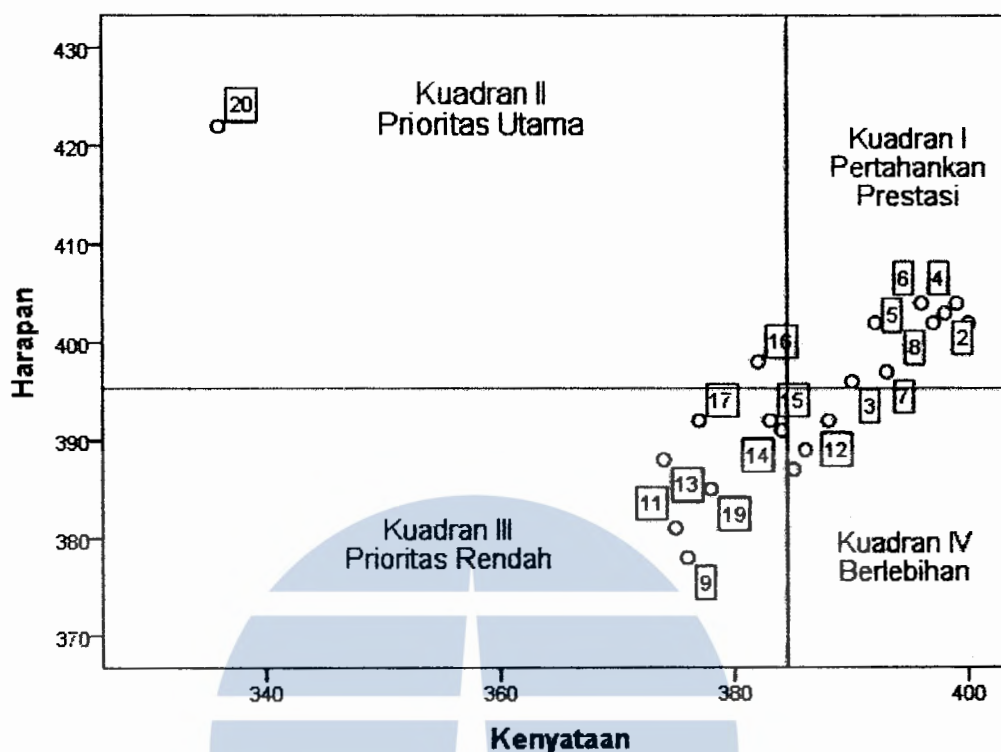
- Skor tertinggi 99,5 % pada indikator : Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat. Skor tersebut menunjukkan indikator kepuasan pengunjung dalam tingkat : **Puas** (dengan skor 75 % - 100 %)
- Skor terendah 79,6 % pada indikator : Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai. Skor tersebut menunjukkan indikator

kepuasan pengunjung dalam tingkat : **Puas** (dengan skor 75 % - 100 %).

Selanjutnya untuk melihat apakah indikator-indikator dalam masing- masing dimensi dalam kualitas pelayan publik tersebut sudah menunjukkan adanya hubungan antara kinerja/ Pelayanan Publik dari Lembaga Pemasarakatan dan Kepuasan Pengunjung, dapat dilihat dalam sebuah diagram *Cartesius*, dimana dalam diagram tersebut terdapat pembagian kuadran menjadi 4 (empat) bagian, yaitu :

- Kuadran I mempunyai makna : pertahankan prestasi;
- Kuadran II berarti : prioritas utama (Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat harus semakin meningkatkan kinerja kerjanya dengan lebih baik, dari indikator-indikator yang terdapat dalam kuadran II tersebut;
- Kuadran III berarti : prioritas rendah;
- Kuadran IV berarti : berlebihan (artinya indikator-indikator yang terdapat dalam kuadran IV ini bisa dialihkan ke kuadran II, sehingga kinerja kerja dari Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat diharapkan akan semakin lebih baik di masa yang akan datang).

Penjabaran dalam bentuk diagram *cartesius* dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini :



Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

**Gambar 4.4.**  
**Diagram Cartesius**

Dari pengelompokan berdasarkan kriteria dalam kuadrannya masing-masing, dapat dilihat kondisi dari masing-masing kuadran tersebut, dimana :

a. Kuadran I: Pertahankan Prestasi (*Maintain*)

Kuadran I merupakan daerah dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan sangat penting bagi pengunjung, dan selama pelaksanaannya telah mencapai kinerja yang baik dan dapat memuaskan harapan pengunjung LAPAS, diantaranya :

- 1) Pada indikator : Prosedur penerimaan identitas pengunjung



(KTP/SIM) yang cepat (dimensi *Reliability*).

- 2) Pada indikator : Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan (dimensi *Reliability*).
- 3) Pada indikator : Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *Reliability*).
- 4) Pada indikator : Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku (dimensi *Reliability*).
- 5) Pada indikator : Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung (dimensi *Responsiveness*)
- 6) Pada indikator : Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung (dimensi *Responsiveness*)
- 7) Pada indikator : Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung (dimensi *Responsiveness*)
- 8) Pada indikator : Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung (dimensi *Responsiveness*)

b. Kuadran II : Perhatian Utama (*Underact*)

Pada kuadran II menunjukkan suatu keadaan dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap sangat penting bagi pengunjung, tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya kurang memuaskan atau belum dapat memenuhi harapan pengunjung,

diantaranya :

- 1) Pada indikator : Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung (dimensi *Emphaty*)
- 2) Pada indikator : Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai (dimensi *Tangible*)

c. Kuadran III: Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran III merupakan daerah dimana dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan yang tidak terlalu penting bagi pengunjung dan dalam pelaksanaan kinerjanya belum dapat memuaskan pengunjung. Indikator-indikator yang ada dalam kuadran ini dapat dialihkan perhatian pelaksanaannya kepada indikator lain yang dianggap memegang peranan lebih penting. Indikator-indikator tersebut diantaranya :

- 1) Pada indikator : Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik (dimensi *Assurance*)
- 2) Pada indikator : Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS (dimensi *Assurance*)
- 3) Pada indikator : Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung (dimensi *Emphaty*)
- 4) Pada indikator : Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung (dimensi *Emphaty*)

- 5) Pada indikator : Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan (dimensi *Emphaty*)
- 6) Pada indikator : Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman (dimensi *Tangible*)
- 7) Pada indikator : LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung (dimensi *Tangible*)

d. Kuadran IV: Berlebihan (*Overact*)

Kuadran IV merupakan daerah dimana dimana indikator-indikator di dalam kuadran tersebut dianggap memegang peranan yang tidak terlalu penting bagi pengunjung dan dalam pelaksanaan kinerjanya dianggap terlalu berlebihan. Indikator-indikator dalam kuadran IV ini dapat dialihkan karena dianggap tidak begitu penting, dan bisa digunakan untuk melakukan perbaikan pada indikator lain yang harus diperbaiki kinerjanya. Indikator-indikator tersebut diantaranya :

- 1) Pada indikator : Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan (dimensi *Assurance*)
- 2) Pada indikator : Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat (dimensi *Assurance*)
- 3) Pada indikator : Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu

berkunjung (dimensi *Emphaty*)

- 4) Pada indikator : Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi  
(dimensi *Tangible*)

*Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat dan tanggap. Pada quisioner pertanyaan : “Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung” Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Puas** namun dengan catatan masyarakat tetap merasa **Penting Diperbaiki**, karena walaupun ada kotak saran namun kotak saran tersebut tidak akan bermanfaat jika kritikan dan saran tidak ditanggapi dan diperbaiki oleh pimpinan dan pegawai Lembaga pemasyarakatan Klas II B Sungailiat.

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka menurut Gasperz (1997 : 35) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, di antaranya :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi.
2. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya juga akan tinggi, demikian selanjutnya.
3. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa.
4. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk atau jasa yang akan dibeli.
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan.



Menurut Lijan Poltak Sinambela ( 2008: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi** yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. **Kondisional** yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Harus disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah moralitas. Etika sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia pelayanan publik. Padahal, dalam literatur tentang pelayanan publik dan administrasi publik, etika

merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Elemen ini harus diperhatikan dalam setiap fase pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan pelayanan, desain struktur organisasi pelayanan, sampai pada manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada aktor yang terlibat dalam setiap fase, termasuk kepentingan aktor-aktor tersebut – apakah para aktor telah benar-benar mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan-kepentingan yang lain. Misalnya, dengan menggunakan nilai-nilai moral yang berlaku umum (*six great ideas*) seperti nilai kebenaran (*truth*), kebaikan (*goodness*), kebebasan (*liberty*), kesetaraan (*equality*), dan keadilan (*justice*), kita dapat menilai apakah para aktor tersebut jujur atau tidak dalam penyusunan kebijakan, adil atau tidak adil dalam menempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan bohong atau tidak dalam melaporkan hasil manajemen pelayanan.

Dalam pelayanan publik, perbuatan melanggar moral atau etika sulit ditelusuri dan dipersoalkan karena adanya kebiasaan masyarakat kita melarang orang “membuka rahasia” atau mengancam mereka yang mengadu. Sementara itu, kita juga menghadapi tantangan ke depan semakin berat karena standard penilaian etika pelayanan terus berubah sesuai perkembangan paradigmanya. Dan secara substantif, kita juga tidak mudah mencapai kedewasaan dan otonomi beretika karena penuh dengan

dilema. Karena itu, dapat dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus meningkat.

*Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat/ publik dalam hal ini pengunjung. Dari hasil quisioner pertanyaan Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Puas** terutama pada pernyataan : *“Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung”* namun masyarakat tetap merasa **Penting Diperbaiki** terutama pada pernyataan : *“Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung”*

Menurut Moenir (2002:17) pengertian “Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.

Menurut penulis apapun profesi dan pekerjaan yang di lakukan, sejatinya PNS adalah pelayan bagi masyarakat, Oleh karenanya adalah suatu keharusan untuk memperlakukan mereka dengan baik agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat tetap dan terus meningkat. Tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat tak mungkin suatu Instansi dapat maju dan berkembang.

Citra diri atau nama baik diperoleh dari para masyarakat yang sudah merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Maka dari itu memberikan pelayanan yang baik agar dapat membangun nama baik instansi/ lembaga harus menjadi budaya.

### 3. Ekspektasi (Harapan) Pengunjung Terhadap Pelayanan Kunjungan Oleh Pegawai Lapas Klas II B Sungailiat.

Analisis tingkat harapan/ skor penilaian kepentingan kualitas Kepuasan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat, *performance* (Y) sesuai indikator-indikator dalam variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 37.

#### Rekapitulasi Rata-Rata Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi *Reliability*

No.	Pernyataan	Harapan					Mean
		STP D	TP D	CP D	PD	SP D	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Reliability/</i> Kehandalan</b>							
1.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	0	0	25	48	27	4,02
2.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	0	0	17	63	20	4,03
3.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	0	27	50	23	3,96
4.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	0	0	21	54	25	4,04

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat sebanyak 25 % responden



menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 48 % responden menyatakan Penting Diperbaiki, 27 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan sebanyak 17 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 63 % responden menyatakan Penting Diperbaiki, 20 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 27 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 50 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 23 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pelayanan petugas LAPAS

sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 21 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 54 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 25 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Tabel 4. 38.

**Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi *Responsiveness***

No.	Pernyataan	Harapan					Mean
		STP D	TP D	CP D	PD	SP D	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Responsiveness/ Daya Tanggap</i></b>							
1.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	0	0	24	50	26	4,02
2.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	0	0	21	54	25	4,04
3.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	0	0	28	47	25	3,97
4.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	0	0	21	56	23	4,02

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung sebanyak 24 %

responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 50 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 26 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung sebanyak 21 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 54 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 25 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung sebanyak 28 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 47 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 25 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung sebanyak 21 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 56 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 23 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,02 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

**Tabel 4. 39.**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi Assurance**

No.	Pernyataan	Harapan					Mean
		STP D	TP D	CP D	PD	SP D	
		1	2	3	4	5	
<i>Assurance/ Jaminan</i>							
1.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	0	0	38	46	16	3,78
2.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	0	32	44	24	3,92
3.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	0	0	43	33	24	3,81
4.	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	0	0	33	47	20	3,87

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS memiliki



pengetahuan administrasi yang cukup baik sebanyak 38 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 46 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 16 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sebanyak 32 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 44 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 24 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS sebanyak 43 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 33 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 24 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kemampuan petugas

LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat sebanyak 33 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 47 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 20 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

**Tabel 4. 40**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi *Emphaty***

No.	Pernyataan	Harapan					Mean
		STP D	TP D	CP D	PD	SP D	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Emphaty/ Empati</i></b>							
1.	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	0	0	35	42	23	3,88
2.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.	0	0	28	53	19	3,91
3.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	0	32	44	24	3,92
4.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	0	0	24	54	22	3,98

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung sebanyak 35 % responden menyatakan Cukup

Penting diperbaiki, 42 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 23 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,88 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung sebanyak 28 % responden menyatakan Cukup Penting diperbaiki, 53 % responden menyatakan Penting diperbaiki dan 19 % responden menyatakan Sangat Penting diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,91 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan sebanyak 32 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 44 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 24 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting Diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung sebanyak 24 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 54 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 22 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting Diperbaiki**.

**Tabel 4. 41**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung Dimensi *Tangible***

No.	Pernyataan	Harapan					Mean
		STP D	TP D	CP D	PD	SP D	
		1	2	3	4	5	
<b><i>Tangible/ Bukti Fisik</i></b>							
1.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	0	0	36	36	28	3,92
2.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	0	0	32	47	21	3,89
3.	LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	0	0	37	41	22	3,85
4.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	0	0	25	28	47	4,22

Sumber : Hasil Analisis SPSS VERSI 20



Berdasarkan hasil penelitian terhadap Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman sebanyak 36 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 36 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 28 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,92 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting Diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi sebanyak 32 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 47 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 21 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,89 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Penting Diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung sebanyak 37 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 41 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 22 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari

pernyataan ini responden menyatakan **Penting Diperbaiki**.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai sebanyak 25 % responden menyatakan Cukup Penting Diperbaiki, 28 % responden menyatakan Penting Diperbaiki dan 47 % responden menyatakan Sangat Penting Diperbaiki. Dari perhitungan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,22 dan bila dipetakan ke dalam interval rata-rata penilaian responden, nilai rata-rata pernyataan ini masuk ke dalam interval 3,4 – 4,2 Artinya dari pernyataan ini responden menyatakan **Sangat Penting Diperbaiki**.

Responsiveness (daya tanggap) adalah adanya keinginan untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Harapan masyarakat dengan daya tanggap yaitu :

- Pertanyaan dijawab dengan cepat
- Keluhan ditangani dengan cepat
- Memiliki pengetahuan dan ketrampilan

Assurance (jaminan) adalah adanya pengetahuan dari petugas Lapas Klas II B Sungailiat dalam menanamkan kepercayaan atas pekerjaan tersebut. Ada empat aspek dari dimensi ini yakni : keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Salah satu bentuk konkretnya adalah bersikap sopan dan murah senyum. Aspek kompetensi maksudnya adalah

setiap petugas Lapas Klas II B Sungailiat harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap suatu pekerjaan. Kredibilitas adalah sejauh mana Lembaga Pemasyarakatan memiliki reputasi yang baik sehingga masyarakat mempunyai keyakinan dalam pengamanan. Sedangkan keamanan dalam hal ini adalah masyarakat harus mempunyai rasa aman dalam melakukan kunjungan. Aman karena petugas Lapas Ramah, Akrab, Aman, Dapat dipercaya, Mampu berkomunikasi.

Pada Lapas Klas II B Sungailiat pengunjung cukup mudah berkomunikasi dan mendapatkan informasi dari petugas yang melayani dengan ramah. Syarat dan waktu berkunjung sudah di sosialisasikan kepada pengunjung baik melalui lisan maupun pada papan informasi. Waktu kunjungan dibatasi hanya sampai 15 menit, namun hal tersebut tidak bersifat kaku. Bisa lebih dari waktu yang ditentukan jika dilihat jumlah pengunjung sepi dan ruangan masih cukup memadai. Kadangkala petugas memberikan toleransi kepada pengunjung/ keluarga Warga binaan yang jarang dikunjungi karena tempat tinggalnya jauh untuk bisa lebih lama dari waktu yang ditentukan. Waktu kunjungan pada hari Senin sampai dengan Sabtu, sedangkan minggu libur kecuali minggu kedua setiap bulannya dan pada hari raya keagamaan. Waktu kunjungan pada pagi hari pada pukul 09.00 sd 11.00 wib dan siang hari pukul 13.00 sd 15.00 wib.

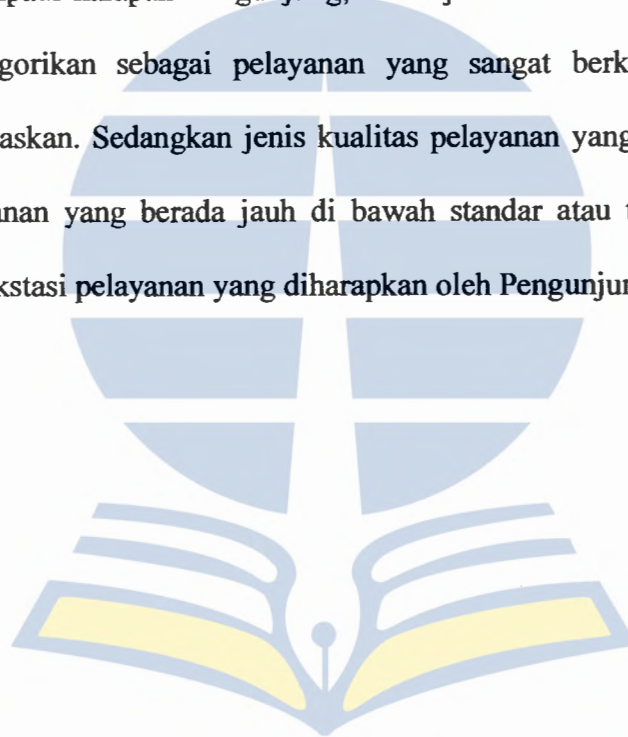
*Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lain meliputi fasilitas fisik, penampilan personil dan sarana komunikasi. Dari hasil

quisioner pertanyaan Pengunjung/ masyarakat paling tinggi menyatakan **Puas** terutama pada pernyataan : ” *Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi*” namun masyarakat tetap merasa **Penting Diperbaiki** terutama pada pernyataan : “*Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai*”

Bukti langsung adalah merupakan suatu pelayanan yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pengunjung merasa puas dalam hal penampilan Petugas LAPAS yang berpakaian seragam rapi, Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman dan menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pengunjung. Karena *tangible* yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi. Tampilan Fisik yakni adanya penampakan berupa fasilitas- fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang membantu kelancaran pekerjaan yang meliputi Fasilitas, Karyawan, Material komunikasi dan peralatan. Pada pernyataan diatas masyarakat tetap merasa Penting Diperbaiki terutama Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola. Dimana tempat parkir yang tidak terlalu besar, tidak adanya toilet diruang kunjungan dan mushola tidak diperbolehkan bagi pengunjung.



Menurut penulis kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan Pengunjung atau publik. Sedangkan tingkat kepuasan Pengunjung ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh Pengunjung dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh Pengunjung. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh Pengunjung. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan Pengunjung, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh Pengunjung.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Mengacu pada tujuan penelitian, hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kunjungan oleh pegawai Lapas Klas II. B Sungailiat yaitu :

Dalam hal ini tidak ada masyarakat yang mengalami ketidakpuasan dalam Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Lapas Klas II. B Sungailiat, namun jika dilihat dari hasil data kuisioner maka data terrendah ada pada Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah belum memadai. Itupun dengan nilai **Cukup Puas** sehingga perlu penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana yang mendukung

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Oleh Pegawai Lapas Klas II B Sungailiat yaitu ;  
Semua faktor yang terdiri dari *Reliability/* Kehandalan, *Responsiveness/* Daya tanggap, *Assurance/* Jaminan, *Emphaty/* Empati, *Tangibles/* Bukti Fisik merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di lingkungan Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat, namun yang paling tinggi adalah *Reliability/* Kehandalan.

3. Ekspektasi (Harapan) Pengunjung Terhadap Pelayanan Kunjungan Oleh Pegawai Lapas Klas II B Sungailiat yaitu :

Pengunjung/ Masyarakat berharap selalu adanya perbaikan dalam bidang pelayanan dan fasilitas, sehingga pelayanan dan fasilitas yang sudah baik menjadi sempurna. Terutama dalam sikap petugas yang ramah dalam berinteraksi dengan pengunjung karena petugas adalah pelayan masyarakat dan pengunjung adalah masyarakat yang harus dilayani. Perbaikan fasilitas-fasilitas dimiliki lapas yang diperuntukan bagi kunjungan, antara lain :

- Ruang kunjungan yang nyaman, memiliki atap sehingga tidak kepanasan pada saat panas, dan tidak kebasahan pada saat hujan.
- Ruang kunjungan yang cukup besar sehingga tidak berdesakan dengan pengunjung lainnya.
- Tersedianya toilet/ wc umum bagi pengunjung.
- Adanya kantin, sehingga kunjungan menjadi lebih santai
- Adanya ruang bermain bagi anak-anak. Sehingga anak-anak bisa tetap bermain tanpa mengganggu kunjungan.

**B. Saran**

Agar kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat lebih meningkat di waktu yang akan datang, ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang sudah ada, diantaranya :

1. Peningkatan pelayanan pada seluruh indikator dalam dimensi pelayanan yang ada dengan mengurangi kesenjangan yang ada antara kinerja dari

Lembaga Pemasyarakatan Klas II B Sungailiat dengan tingkat kepentingan (harapan) pengunjung akan layanan yang diterima.

2. Peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang melalui upaya sebagai berikut :

- a. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk mengikuti diklat-diklat atau pelatihan yang terkait dengan kondisi tugas yang ada di Lembaga Pemasyarakatan.
- b. Perlunya peran dari pimpinan secara langsung untuk petugas, dimana dalam bertugas seharusnya menyadari posisi pengunjung yang datang hanyalah keluarga/ kerabat atau teman yang hanya ingin dihargai keberadaan mereka sebagai manusia biasa yang juga punya kekurangan. Dan harus disadari oleh petugas secara khusus, dengan bersikap ramah bukan berarti petugas tersebut akan diremehkan oleh pengunjung yang datang, justru pengunjung akan lebih merasa bisa dekat dengan petugas, terlepas dari tugas mereka yang utama yaitu menjaga warga binaan pemasyarakatan.
- c. Pembinaan/ arahan dari pimpinan kepada petugas mengenai keadilan dalam melayani setiap pengunjung yang datang.
- d. Penataan parkir yang perlu diperhatikan untuk masalah kerapihan dan keamanan terutama pada saat pengunjung membludak perlu penambahan tempat parkir. Perlunya toilet khusus untuk pengunjung, sehingga para pengunjung tidak merasa repot harus ke kamar kecil yang jauh dari ruang kunjungan, namun tetap mengedepankan kewaspadaan agar toilet jangan sampai dipakai sebagai tempat asusila antara WBP



dengan keluarganya atau pacarnya dan juga jangan sampai toilet dijadikan tempat pengunjung menyimpan/ menitipkan barang yang dilarang untuk diambil WBP. Demi keamanan ruang mushola hanya diperuntukan bagi WBP dan karyawan. Ruang tunggu perlu diperlebar lagi agar bisa menampung lebih banyak lagi jumlah pengunjung, dipasang atap agar tidak kepanasan pada saat panas dan kehujanan pada saat hujan. Perlu juga dipikirkan adanya ruang bermain untuk anak-anak agar merasa nyaman berada diruang tunggu.

- e. Perlunya evaluasi mengenai dibuatnya sekat pemisah antara pengunjung dewasa dan pengunjung anak-anak untuk meminimalkan efek-efek negatif bagi perkembangan jiwa anak-anak yang ikut besuk dengan orangtuanya.
- f. Tersedianya kotak saran sebagai kebijakan langsung Kepala Lembaga Pemasarakatan Klas II B Sungailiat dalam rangka menerima keluhan atau saran masukan dari pengunjung yang datang dalam upaya peningkatan pelayanan kunjungan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku :

- Anggara, Sahya (2011), *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi (2005), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Penerbit rineka Cipta Jakarta
- B. Elu, Wilfridus dan Agus Joko Purwanto (2012) *Inovasi dan Perubahan Organisasi*. Edisi Kelima. Penerbit Universitas Terbuka.
- Adya Barata, Ateb (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT.Elek Mediakomputindo Jakarta
- Eko Prasajo, dkk (2014) *Pemerintahan Daerah*. Edisi Kedua. Penerbit Universitas Terbuka.
- Gaspersz Vincent (1997) *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manejen Bisnis Total*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamdi, Muchlis dan Siti Ismaryati (2014) *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Penerbit Universitas Terbuka.
- Phillip Kotler (2007) *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa oleh Ancella Anitawati Hermawan, Edisi Indonesia, Salemba Empat Jakarta.
- Ilyas (2014) *Hukum Administrasi Negara Konsep Hukum dan Administrasi Negara*. Nas Media Pustaka Makasar
- Indiahono, Dwiyanto (2009) *Perbandingan Administrasi Publik*. Gava Media – Yogyakarta
- Kasim, Azhar (2016) *Public Policy*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 3)*, Salemba Empat.
- Maddy, Khairul (2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Chama Digit Jakarta.
- Maulana, Agus (2016) *Manajemen Strategik*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Terbuka.
- Moenir H.A.S. (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara

Perangin Angin, Loina (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. CV. Lalolo Bandung.

Poltak Sinambela, Lijan (2008) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Bumi Aksara

Ratminto, Atik Septi (2007) *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar

Sibarani Panggabean, Mutiara (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Penerbit Universitas Terbuka.

Sudarmo (2016) *Isu-Isu Administrasi Publik Dalam Perspektif Governance*. MAP-UNS. Penerbit Smart Media

Sugandi, Yogi Suprayogi (2009) *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Penerbit Graha Ilmu.

Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta

Sundarso, dkk. (2014) *Teori Administrasi*. Edisi Pertama. Penerbit Universitas Terbuka.

Suparlan, Suhartono (2008). *Wawasan pendidikan: Sebuah pengantar pendidikan.*: Ar-Ruzzmedia Yogyakarta

Suwitri, Sri , Purnaweni, Hartuti dan Kismartini (2016) *Manajemen Strategik*. Edisi Keempat. Penerbit Universitas Terbuka.

Sopyan (2017) *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Lapas Klas II B Sungailiat

**Tesis atau penelitian yang tidak dipublikasikan:**

Maria Simandjuntak, Nofitri Anna (2009) *Kualitas Pelayanan Kunjungan Bagi Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-banten*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Jakarta.

Nova Christiawan, Ardian (2008) *Analisis Kepuasan Pengunjung Rutan Jakarta Pusat (Salemba) atas Kualitas Pelayanan Rutan Salemba di Jakarta Pusat*. Program Pasca sarjana Universitas Indonesia.

Irawati SH, Diyah (1998) *Pelaksanaan Hak Asasi Manusia Dalam Pembinaan Narapidana (Studi di Lembaga-lembaga Pemasyarakatan se Nusakambangan Cilacap – Jawa barat)*. Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang

Sahduriman (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kunjungan Dan Nilai Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Anak Medan*. Tesis Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

Simatupang, H. Taufik. *Pelayanan Publik Pada Lembaga Pemasyarakatan (Analisis Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan Di Lapas)*. Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan, Departemen Hukum dan HAM RI.

Suratman, Ajub. *Analisis Kualitas Pelayanan Kunjungan Narapidana Pada Lembaga Pemasyarakatan kelas II A Karawang*. Perpustakaan Universitas Indonesia.

#### **Perundang-undangan :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasyarakatan

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Tata Tertib Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara no. 81 / 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

#### **Dokumen dari Internet :**

John W. Creswell (2016, 8 Juli ) Penelitian Kuantitatif, diambil 9 September 2017, dari situs World Wide Web : <https://id.wikipedia.org>



Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tentang Lembaga Pemasyarakatan, diambil 18 Agustus 2017, dari situs World Wide Web : <https://www.kemenkumham.go.id>

Freyadefunk (2013, 24 Maret) Cara Menguji Normalitas Data dengan SPSS, diambil 21 Desember 2017, dari situs World Wide Web : <https://freyadefunk.wordpress.com>

Hidayat, Anwar. (2013, 28 Februari). Tutorial Uji Normalitas dengan SPSS Lengkap, diambil 26 Desember 2017, dari situs World Wide Web : <https://www.statistikian.com/2013/02/uji-normalitas-pada-spss.html>

Junaidi, (2010, 22 April) Download tabel F, R dan T Lengkap, diambil 09 Maret 2018, dari situs Word Wide Web : <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/22/download-tabel-f-lengkap/>

Sahid Raharjo. (2017, 25 Maret). Cara Uji Normal Probability Plot dalam Model Regresi dengan SPSS diambil 28 Desember 2017, dari situs World Wide Web : <http://www.spssindonesia.com/2017/03/normal-probability-plot.html>

Sahid Raharjo. (2014, 01 Februari) Uji Multikolonieritas dengan Melihat nilai Tolerance dan VIF SPSS diambil 29 Desember 2017, dari situs World Wide Web : <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>



Sungailiat, Desember 2017

Kepada Yth,  
Para Pengunjung  
Di –  
Lapas Kelas II B Sungailiat

Perihal : Bantuan pengisian Kuisisioner.

Assalamualaikum wr. Wb.

Salam sejahtera bagi kita semua.

Dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) dalam Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik - UT, dengan judul : “Pengaruh Pelayanan Kunjungan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat” dengan ini saya mengharapkan bantuan bapak/ibu kiranya berkenan menjawab dan mengisi kuisisioner yang telah disediakan.

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

Demikian, kami sampaikan. Atas bantuan dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**Mulsa Afrianto**  
Peneliti

*Tembusan :*

1. *Yth. Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Sungailiat*

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

### A. PROFIL RESPONDEN

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

### B. PETUNJUK PENGISIAN

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

**Tingkat Kenyataan Pelayanan Yang Diterima :**

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

**Harapan Pengunjung Akan Pelayanan Yang Diterima :**

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





## LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	KENYATAAN					'HARAPAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STPD	TPD	CPD	PD	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>RELIABILITY</b>											
Kemampuan petugas di LAPAS Klas II B Sungailiat untuk melaksanakan layanan dengan terpercaya dan akurat											
1.	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.										
2.	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan										
3.	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.										
4.	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.										
<b>RESPONSIVENESS</b>											
Kemampuan petugas di LAPAS Klas II B Sungailiat dalam merespon (tidak bersikap masa bodoh) terhadap keinginan pengunjung.											
5.	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.										
6.	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.										
7.	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.										
8.	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung										

## LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	KENYATAAN					'HARAPAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STPD	TPD	CPD	PD	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ASSURANCE</b>											
Petugas di LAPAS Klas II B Sungailiat memiliki pengetahuan yang cukup baik dan bersikap ramah kepada pengunjung.											
9.	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.										
10.	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.										
11.	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.										
12.	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.										
<b>EMPHATY</b>											
Petugas di LAPAS Klas II B Sungailiat mau memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung.											
13.	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.										
14.	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.										
15.	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.										
16.	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung										

## LEMBAR KUESIONER

No.	DAFTAR PERTANYAAN	KENYATAAN					'HARAPAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STPD	TPD	CPD	PD	SPD
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>TANGIBLE</b>											
Penampilan fisik (seperti kebersihan ruang kunjungan, penampilan petugas, tempat parkir, toilet) yang dapat dilihat langsung oleh pengunjung di LAPAS Klas II B Sungailiat.											
17.	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman.										
18.	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi.										
19.	LAPAS Klas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung.										
20.	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir dan toilet sudah memadai										

No.	Pernyataan	Skor X	Skor Y	TK
1	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	400	402	0,9950
2	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	398	403	0,988
3	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	390	396	0,985
4	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	399	404	0,988
5	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	392	402	0,975
6	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	396	404	0,980
7	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	393	397	0,990
8	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	397	402	0,988
9	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	376	378	0,9947
10	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	388	392	0,990
11	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	375	381	0,984
12	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	385	387	0,9948
13	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	374	388	0,964
14	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan waktu berkunjung.	384	391	0,982
15	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	383	392	0,977
16	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	382	398	0,960
17	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	377	392	0,962
18	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	386	389	0,992
19	LAPAS kelas I Tangerang-Banten menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib	378	385	0,982
20	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	336	422	0,796



## SCORE DATA QUESIONER

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL KESESUAIAN RELIABILITY					Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	
1	5	5	5	5	20	5
2	5	5	5	5	20	5
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	5	20	5
6	4	3	4	4	15	3,75
7	4	4	4	3	15	3,75
8	3	3	3	3	12	3
9	5	5	4	4	18	4,5
10	3	4	4	4	15	3,75
11	3	2	2	2	9	2,25
12	4	4	4	4	16	4
13	4	4	3	3	14	3,5
14	4	4	4	4	16	4
15	4	4	4	4	16	4
16	4	4	4	4	16	4
17	3	3	3	3	12	3
18	4	4	4	4	16	4
19	3	4	4	3	14	3,5
20	3	3	3	3	12	3
21	3	3	4	4	14	3,5
22	3	3	4	5	15	3,75
23	4	4	4	4	16	4
24	4	4	3	3	14	3,5
25	3	3	2	3	11	2,75
26	4	5	4	5	18	4,5
27	4	4	5	5	18	4,5
28	4	4	5	4	17	4,25
29	4	4	5	4	17	4,25
30	4	4	5	5	18	4,5
31	4	3	4	3	14	3,5
32	5	5	4	4	18	4,5
33	4	4	3	4	15	3,75
34	4	4	4	3	15	3,75
35	5	4	5	5	19	4,75
36	4	4	4	4	16	4
37	4	4	4	4	16	4
38	4	4	4	4	16	4
39	5	4	5	5	19	4,75
40	4	4	4	4	16	4
41	4	4	4	4	16	4
42	5	5	5	5	20	5
43	3	3	3	3	12	3
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	1	1	1	1	4	1
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	4	4	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	3	4	4	4	15	3,75
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	5	4	3	5	17	4,25
66	5	4	3	4	16	4
67	3	3	3	3	12	3
68	3	3	3	3	12	3
69	3	3	3	3	12	3
70	3	3	3	3	12	3
71	4	4	4	4	16	4
72	4	4	4	4	16	4
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	4	4	4	4	16	4
76	3	4	5	4	16	4
77	3	4	5	5	17	4,25
78	5	4	3	4	16	4
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	3	4	4	5	16	4
83	4	4	3	5	16	4
84	4	4	4	4	16	4
85	4	5	4	3	16	4
86	4	4	4	4	16	4
87	4	4	4	4	16	4
88	4	5	4	5	18	4,5
89	5	4	3	4	16	4
90	5	4	3	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	3	4	5	4	16	4
94	5	4	3	4	16	4
95	5	4	3	4	16	4
96	5	4	3	4	16	4
97	4	5	3	4	16	4
98	5	4	3	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	3	4	4	3	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>4</b>	<b>3,98</b>	<b>3,9</b>	<b>3,99</b>		<b>3,9725</b>
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>398</b>	<b>390</b>	<b>399</b>	<b>1589</b>	

## SCORE DATA QUESIONER

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL KESESUAIAN RESPONSIVENESS					Rata-rata
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	
1	5	5	4	3	17	4,25
2	5	5	5	5	20	5
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	4	5	4	18	4,5
6	4	3	4	3	14	3,5
7	3	3	3	4	13	3,25
8	3	1	4	5	13	3,25
9	4	4	4	4	16	4
10	3	4	3	4	14	3,5
11	3	2	2	3	10	2,5
12	4	3	3	4	14	3,5
13	4	4	4	4	16	4
14	3	3	3	3	12	3
15	3	3	3	3	12	3
16	4	4	4	4	16	4
17	4	4	4	4	16	4
18	4	4	4	4	16	4
19	4	3	3	4	14	3,5
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	3	3	14	3,5
22	4	5	4	5	18	4,5
23	4	4	3	4	15	3,75
24	3	4	3	3	13	3,25
25	3	3	3	2	11	2,75
26	4	5	5	4	18	4,5
27	4	4	5	5	18	4,5
28	4	4	5	5	18	4,5
29	4	5	5	4	18	4,5
30	4	4	5	5	18	4,5
31	3	3	4	4	14	3,5
32	4	4	3	3	14	3,5
33	3	4	4	3	14	3,5
34	3	3	3	4	13	3,25
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	4	4	4	4	16	4
38	4	4	4	4	16	4
39	4	4	4	4	16	4
40	5	5	5	5	20	5
41	5	5	5	5	20	5
42	5	5	5	5	20	5
43	4	4	4	4	16	4
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	1	1	1	1	4	1
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	4	4	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	3	4	5	4	16	4
66	2	3	3	3	11	2,75
67	4	4	4	4	16	4
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	4	4	14	3,5
70	4	4	4	4	16	4
71	3	3	4	4	14	3,5
72	3	3	4	4	14	3,5
73	4	4	4	4	16	4
74	4	4	4	4	16	4
75	3	3	3	3	12	3
76	5	4	3	4	16	4
77	5	4	3	3	15	3,75
78	3	4	5	5	17	4,25
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	5	5	4	4	18	4,5
83	4	5	4	3	16	4
84	3	3	3	3	12	3
85	3	3	3	3	12	3
86	4	5	4	3	16	4
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	3	4	5	4	16	4
90	5	4	3	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	5	4	4	5	18	4,5
94	3	4	5	4	16	4
95	4	3	4	3	14	3,5
96	4	5	3	4	16	4
97	4	5	3	4	16	4
98	5	4	3	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>3,92</b>	<b>3,96</b>	<b>3,93</b>	<b>3,97</b>		<b>3,945</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>396</b>	<b>393</b>	<b>397</b>	<b>1578</b>	



## SCORE DATA QUESIONER

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL KESESUAIAN ASSURANCE					Rata-rata
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	
1	5	5	5	5	20	5
2	4	5	5	5	19	4,75
3	4	5	5	5	19	4,75
4	4	5	5	5	19	4,75
5	5	5	5	5	20	5
6	3	4	3	4	14	3,5
7	4	3	3	3	13	3,25
8	3	5	3	4	15	3,75
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	3	3	14	3,5
11	3	3	2	3	11	2,75
12	3	3	3	4	13	3,25
13	3	3	3	3	12	3
14	4	4	4	4	16	4
15	3	3	3	3	12	3
16	3	3	3	3	12	3
17	3	3	3	3	12	3
18	3	3	3	3	12	3
19	4	3	3	3	13	3,25
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	3	3	14	3,5
22	4	3	3	4	14	3,5
23	3	4	4	4	15	3,75
24	3	4	4	4	15	3,75
25	3	2	2	3	10	2,5
26	4	5	4	5	18	4,5
27	4	5	5	4	18	4,5
28	4	4	3	3	14	3,5
29	5	5	4	4	18	4,5
30	4	4	5	5	18	4,5
31	3	4	3	4	14	3,5
32	4	3	3	4	14	3,5
33	4	4	4	3	15	3,75
34	3	3	3	3	12	3
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	3	3	3	3	12	3
38	3	3	3	3	12	3
39	4	4	4	4	16	4
40	4	4	4	4	16	4
41	4	3	4	3	14	3,5
42	4	3	4	5	16	4
43	5	5	5	5	20	5
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	2	2	2	2	8	2
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	5	3	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	5	4	3	4	16	4
66	4	4	3	3	14	3,5
67	3	3	4	4	14	3,5
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	3	3	12	3
70	3	3	3	3	12	3
71	3	3	3	3	12	3
72	3	3	3	3	12	3
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	3	12	3
76	5	4	3	3	15	3,75
77	4	5	3	4	16	4
78	4	3	5	3	15	3,75
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	4	3	3	4	14	3,5
83	4	4	3	4	15	3,75
84	3	3	3	3	12	3
85	3	3	2	3	11	2,75
86	3	3	3	3	12	3
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	3	4	5	4	16	4
90	3	4	5	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	3	4	5	4	16	4
94	3	4	5	4	16	4
95	4	5	3	4	16	4
96	3	4	3	4	14	3,5
97	3	4	4	4	15	3,75
98	3	4	5	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>3,76</b>	<b>3,88</b>	<b>3,75</b>	<b>3,85</b>		<b>3,81</b>
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>388</b>	<b>375</b>	<b>385</b>	<b>1524</b>	

## SCORE DATA QUESIONER

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL KESESUAIAN EMPHATY					Rata-rata
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4	
1	5	5	5	5	20	5
2	4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	20	5
6	3	3	4	3	13	3,25
7	3	4	4	3	14	3,5
8	4	4	4	4	16	4
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	4	3	15	3,75
11	2	3	2	2	9	2,25
12	4	4	4	3	15	3,75
13	4	4	4	4	16	4
14	4	4	4	4	16	4
15	3	3	3	3	12	3
16	3	3	3	3	12	3
17	3	3	3	3	12	3
18	4	4	4	4	16	4
19	3	3	3	3	12	3
20	4	3	3	3	13	3,25
21	4	4	3	3	14	3,5
22	4	3	4	3	14	3,5
23	3	3	4	3	13	3,25
24	4	4	3	3	14	3,5
25	2	2	2	3	9	2,25
26	4	4	5	5	18	4,5
27	5	4	4	5	18	4,5
28	3	3	3	3	12	3
29	4	5	4	5	18	4,5
30	5	5	4	4	18	4,5
31	4	3	3	4	14	3,5
32	4	3	3	4	14	3,5
33	3	3	3	3	12	3
34	3	3	3	3	12	3
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	3	3	3	3	12	3
38	3	3	3	3	12	3
39	4	4	4	4	16	4
40	5	5	5	5	20	5
41	4	4	3	3	14	3,5
42	5	5	5	5	20	5
43	4	4	4	4	16	4
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	2	2	2	2	8	2
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	5	4	3	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	3	4	4	4	15	3,75
66	2	3	3	3	11	2,75
67	4	4	3	3	14	3,5
68	3	3	3	3	12	3
69	4	4	4	4	16	4
70	3	3	3	3	12	3
71	3	3	4	4	14	3,5
72	5	4	3	4	16	4
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	3	12	3
76	3	4	5	5	17	4,25
77	3	4	5	4	16	4
78	3	5	3	5	16	4
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	3	4	4	3	14	3,5
83	3	3	4	4	14	3,5
84	3	4	3	4	14	3,5
85	2	2	3	4	11	2,75
86	3	3	4	4	14	3,5
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	5	4	3	4	16	4
90	3	4	5	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	4	4	3	3	14	3,5
94	3	4	5	4	16	4
95	3	4	5	3	15	3,75
96	3	4	5	3	15	3,75
97	3	3	4	4	14	3,5
98	3	4	4	3	14	3,5
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>3,74</b>	<b>3,84</b>	<b>3,83</b>	<b>3,82</b>		<b>3,8075</b>
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>384</b>	<b>383</b>	<b>382</b>	<b>1523</b>	



## SCORE DATA QUESIONER

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL KESESUAIAN TANGIBLES					Rata-rata
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5	
1	5	5	5	3	18	4,5
2	5	5	5	4	19	4,75
3	5	5	5	4	19	4,75
4	5	5	5	4	19	4,75
5	5	5	5	5	20	5
6	3	4	3	3	13	3,25
7	4	4	4	4	16	4
8	5	5	4	3	17	4,25
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	4	4	16	4
11	3	3	3	3	12	3
12	4	4	5	5	18	4,5
13	4	4	4	4	16	4
14	4	4	4	4	16	4
15	4	4	4	4	16	4
16	3	3	3	3	12	3
17	4	4	4	4	16	4
18	5	5	5	5	20	5
19	3	3	3	3	12	3
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	4	4	16	4
22	2	4	4	1	11	2,75
23	2	3	3	2	10	2,5
24	4	4	2	2	12	3
25	2	3	3	1	9	2,25
26	4	4	4	4	16	4
27	4	5	4	4	17	4,25
28	3	3	4	4	14	3,5
29	4	4	4	4	16	4
30	4	4	3	3	14	3,5
31	3	3	3	3	12	3
32	3	3	3	3	12	3
33	3	4	3	2	12	3
34	3	3	3	2	11	2,75
35	3	3	4	3	13	3,25
36	3	3	3	3	12	3
37	3	3	3	2	11	2,75
38	3	3	3	3	12	3
39	3	3	4	3	13	3,25
40	3	3	4	1	11	2,75
41	3	3	4	1	11	2,75
42	3	3	3	3	12	3
43	2	2	2	2	8	2
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	4	4	4	4	16	4
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	3	3	2	12	3
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	5	5	5	5	20	5
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	3	4	5	2	14	3,5
66	4	4	4	2	14	3,5
67	4	4	3	3	14	3,5
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	3	3	12	3
70	4	4	4	4	16	4
71	3	3	3	3	12	3
72	3	4	5	4	16	4
73	3	3	3	3	12	3
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	3	12	3
76	5	4	3	2	14	3,5
77	3	4	3	3	13	3,25
78	4	3	4	3	14	3,5
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	4	4	4	2	14	3,5
83	4	4	4	3	15	3,75
84	3	4	3	2	12	3
85	3	3	4	2	12	3
86	4	4	4	2	14	3,5
87	3	4	3	3	13	3,25
88	5	4	5	4	18	4,5
89	5	4	3	2	14	3,5
90	5	4	3	2	14	3,5
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	4	4	3	3	14	3,5
94	3	4	3	4	14	3,5
95	3	3	3	3	12	3
96	4	5	3	3	15	3,75
97	4	4	4	4	16	4
98	3	4	3	3	13	3,25
99	3	3	3	3	12	3
100	3	3	3	3	12	3
<b>Rata-rata</b>	<b>3,77</b>	<b>3,86</b>	<b>3,78</b>	<b>3,36</b>		<b>3,6925</b>
<b>TOTAL</b>	<b>377</b>	<b>386</b>	<b>378</b>	<b>336</b>	<b>1477</b>	

No.	Pernyataan	Tingkat Persepsi					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Reliability</b>							
1	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	1	0	24	48	27	4
2	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	1	1	17	61	20	3,98
3	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	1	2	26	48	23	3,9
4	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	1	1	21	52	25	3,99

No.	Pernyataan	Tingkat Persepsi					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Responsiveness</b>							
1	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	1	1	26	49	23	3,92
2	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	2	1	21	51	25	3,96
3	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	1	1	27	46	25	3,93
4	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	1	1	21	54	23	3,97

No.	Pernyataan	Tingkat Persepsi					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Assurance</b>							
1	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	0	1	38	45	16	3,76
2	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	2	32	42	24	3,88
3	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	0	4	41	31	24	3,75
4	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	0	1	33	46	20	3,85

No.	Pernyataan	Tingkat Persepsi					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Emphaty</b>							
1	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	0	5	35	41	19	3,74
2	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan	0	3	28	51	18	3,84
3	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	3	32	44	21	3,83
4	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	0	2	34	44	20	3,82

No.	Pernyataan	Tingkat Persepsi					Mean
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>Tangible</b>							
1	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	0	4	37	37	22	3,77
2	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	0	1	32	47	20	3,86
3	LAPAS kelas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	0	2	39	38	21	3,78
4	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	4	16	34	32	14	3,36



## SCORE DATA QUESIONER ( Y )

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL HARAPAN RELIABILITY					Rata-rata
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	
1	5	5	5	5	20	5
2	5	5	5	5	20	5
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	5	5	5	20	5
6	4	3	4	4	15	3,75
7	4	4	4	3	15	3,75
8	3	3	3	3	12	3
9	5	5	4	4	18	4,5
10	3	4	4	4	15	3,75
11	3	4	4	4	15	3,75
12	4	4	4	4	16	4
13	4	4	3	3	14	3,5
14	4	4	4	4	16	4
15	4	4	4	4	16	4
16	4	4	4	4	16	4
17	3	3	3	3	12	3
18	4	4	4	4	16	4
19	3	4	4	3	14	3,5
20	3	3	3	3	12	3
21	3	3	4	4	14	3,5
22	3	3	4	5	15	3,75
23	4	4	4	4	16	4
24	4	4	3	3	14	3,5
25	3	3	4	3	13	3,25
26	4	5	4	5	18	4,5
27	4	4	5	5	18	4,5
28	4	4	5	4	17	4,25
29	4	4	5	4	17	4,25
30	4	4	5	5	18	4,5
31	4	3	4	3	14	3,5
32	5	5	4	4	18	4,5
33	4	4	3	4	15	3,75
34	4	4	4	3	15	3,75
35	5	4	5	5	19	4,75
36	4	4	4	4	16	4
37	4	4	4	4	16	4
38	4	4	4	4	16	4
39	5	4	5	5	19	4,75
40	4	4	4	4	16	4
41	4	4	4	4	16	4
42	5	5	5	5	20	5
43	3	3	3	3	12	3
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	3	4	3	4	14	3,5
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	4	4	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	3	4	4	4	15	3,75
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	5	4	3	5	17	4,25
66	5	4	3	4	16	4
67	3	3	3	3	12	3
68	3	3	3	3	12	3
69	3	3	3	3	12	3
70	3	3	3	3	12	3
71	4	4	4	4	16	4
72	4	4	4	4	16	4
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	4	4	4	4	16	4
76	3	4	5	4	16	4
77	3	4	5	5	17	4,25
78	5	4	3	4	16	4
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	3	4	4	5	16	4
83	4	4	3	5	16	4
84	4	4	4	4	16	4
85	4	5	4	3	16	4
86	4	4	4	4	16	4
87	4	4	4	4	16	4
88	4	5	4	5	18	4,5
89	5	4	3	4	16	4
90	5	4	3	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	3	4	5	4	16	4
94	5	4	3	4	16	4
95	5	4	3	4	16	4
96	5	4	3	4	16	4
97	4	5	3	4	16	4
98	5	4	3	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	3	4	4	3	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>4,02</b>	<b>4,03</b>	<b>3,96</b>	<b>4,04</b>		<b>4,0175</b>
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>403</b>	<b>396</b>	<b>404</b>	<b>1607</b>	

## SCORE DATA QUESIONER ( Y )

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL HARAPAN RESPONSIVENESS					Rata-rata
	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2	
1	5	5	4	3	17	4,25
2	5	5	5	5	20	5
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	5	20	5
5	5	4	5	4	18	4,5
6	4	3	4	3	14	3,5
7	3	3	3	4	13	3,25
8	3	4	4	5	16	4
9	4	4	4	4	16	4
10	3	4	3	4	14	3,5
11	3	4	4	3	14	3,5
12	4	3	3	4	14	3,5
13	5	4	4	4	17	4,25
14	5	3	3	3	14	3,5
15	5	3	3	3	14	3,5
16	4	4	4	4	16	4
17	4	4	4	4	16	4
18	4	4	4	4	16	4
19	4	3	3	4	14	3,5
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	3	3	14	3,5
22	4	5	4	5	18	4,5
23	4	4	3	4	15	3,75
24	3	4	3	3	13	3,25
25	3	3	3	4	13	3,25
26	4	5	5	4	18	4,5
27	4	4	5	5	18	4,5
28	4	4	5	5	18	4,5
29	4	5	5	4	18	4,5
30	4	4	5	5	18	4,5
31	3	3	4	4	14	3,5
32	4	4	3	3	14	3,5
33	3	4	4	3	14	3,5
34	3	3	3	4	13	3,25
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	4	4	4	4	16	4
38	4	4	4	4	16	4
39	4	4	4	4	16	4
40	5	5	5	5	20	5
41	5	5	5	5	20	5
42	5	5	5	5	20	5
43	4	4	4	4	16	4
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	3	4	3	4	14	3,5
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	4	4	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	4	4	5	4	17	4,25
66	4	3	3	3	13	3,25
67	4	4	4	4	16	4
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	4	4	14	3,5
70	4	4	4	4	16	4
71	3	3	4	4	14	3,5
72	3	3	4	4	14	3,5
73	4	4	4	4	16	4
74	4	4	4	4	16	4
75	3	3	3	3	12	3
76	5	4	3	4	16	4
77	5	4	3	3	15	3,75
78	3	4	5	5	17	4,25
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	5	5	4	4	18	4,5
83	4	5	4	3	16	4
84	3	3	3	3	12	3
85	3	3	3	3	12	3
86	4	5	4	3	16	4
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	3	4	5	4	16	4
90	5	4	3	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	5	4	4	5	18	4,5
94	3	4	5	4	16	4
95	4	3	4	3	14	3,5
96	4	5	3	4	16	4
97	4	5	3	4	16	4
98	5	4	3	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>4,02</b>	<b>4,04</b>	<b>3,97</b>	<b>4,02</b>		<b>4,0125</b>
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>404</b>	<b>397</b>	<b>402</b>	<b>1605</b>	



## SCORE DATA QUESIONER ( Y )

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL HARAPAN ASSURANCE					Rata-rata
	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3	
1	5	5	5	5	20	5
2	4	5	5	5	19	4,75
3	4	5	5	5	19	4,75
4	4	5	5	5	19	4,75
5	5	5	5	5	20	5
6	3	4	3	4	14	3,5
7	4	3	3	3	13	3,25
8	3	5	3	4	15	3,75
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	3	3	14	3,5
11	3	3	3	3	12	3
12	3	3	3	4	13	3,25
13	3	3	3	3	12	3
14	4	4	4	4	16	4
15	3	3	3	3	12	3
16	3	3	3	3	12	3
17	3	3	3	3	12	3
18	3	3	3	3	12	3
19	4	3	3	3	13	3,25
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	3	3	14	3,5
22	4	3	3	4	14	3,5
23	3	4	4	4	15	3,75
24	3	4	4	4	15	3,75
25	3	4	4	3	14	3,5
26	4	5	4	5	18	4,5
27	4	5	5	4	18	4,5
28	4	4	3	3	14	3,5
29	5	5	4	4	18	4,5
30	4	4	5	5	18	4,5
31	3	4	3	4	14	3,5
32	4	3	3	4	14	3,5
33	4	4	4	3	15	3,75
34	3	3	3	3	12	3
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	3	3	3	3	12	3
38	3	3	3	3	12	3
39	4	4	4	4	16	4
40	4	4	4	4	16	4
41	4	3	4	3	14	3,5
42	4	3	4	5	16	4
43	5	5	5	5	20	5
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	4	4	4	4	16	4
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	4	5	3	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	5	4	3	4	16	4
66	4	4	3	3	14	3,5
67	3	3	4	4	14	3,5
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	3	3	12	3
70	3	3	3	3	12	3
71	3	3	3	3	12	3
72	3	3	3	3	12	3
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	3	12	3
76	5	4	3	3	15	3,75
77	4	5	3	4	16	4
78	4	3	5	3	15	3,75
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	4	3	3	4	14	3,5
83	4	4	3	4	15	3,75
84	3	3	3	3	12	3
85	3	3	3	3	12	3
86	3	3	3	3	12	3
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	3	4	5	4	16	4
90	3	4	5	4	16	4
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	3	4	5	4	16	4
94	3	4	5	4	16	4
95	4	5	3	4	16	4
96	3	4	3	4	14	3,5
97	3	4	4	4	15	3,75
98	3	4	5	4	16	4
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>3,78</b>	<b>3,92</b>	<b>3,81</b>	<b>3,87</b>		<b>3,845</b>
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>392</b>	<b>381</b>	<b>387</b>	<b>1538</b>	

## SCORE DATA QUESIONER ( Y )

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL HARAPAN EMPHATY					Rata-rata
	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4	
1	5	5	5	5	20	5
2	4	4	4	4	16	4
3	4	4	4	4	16	4
4	4	4	4	4	16	4
5	5	5	5	5	20	5
6	3	3	4	3	13	3,25
7	3	4	4	3	14	3,5
8	4	4	4	4	16	4
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	4	3	15	3,75
11	5	3	5	5	18	4,5
12	4	4	4	3	15	3,75
13	4	4	4	4	16	4
14	4	4	4	4	16	4
15	3	3	3	4	13	3,25
16	3	3	3	4	13	3,25
17	3	3	3	4	13	3,25
18	4	4	4	4	16	4
19	3	3	3	4	13	3,25
20	4	3	3	4	14	3,5
21	4	4	3	4	15	3,75
22	4	3	4	4	15	3,75
23	3	3	4	4	14	3,5
24	4	4	3	4	15	3,75
25	4	4	5	4	17	4,25
26	4	4	5	5	18	4,5
27	5	4	4	5	18	4,5
28	3	3	3	3	12	3
29	4	5	4	5	18	4,5
30	5	5	4	4	18	4,5
31	4	3	3	4	14	3,5
32	4	3	3	4	14	3,5
33	3	3	3	3	12	3
34	3	3	3	3	12	3
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4
37	3	3	3	3	12	3
38	3	3	3	3	12	3
39	4	4	4	4	16	4
40	5	5	5	5	20	5
41	4	4	3	3	14	3,5
42	5	5	5	5	20	5
43	4	4	4	4	16	4
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	5	5	5	5	20	5
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	4	16	4
49	4	4	4	4	16	4
50	5	4	3	4	16	4
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	4	4	4	4	16	4
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	4	16	4
65	3	4	4	4	15	3,75
66	3	3	3	3	12	3
67	4	4	3	3	14	3,5
68	3	3	3	3	12	3
69	4	4	4	4	16	4
70	3	3	3	3	12	3
71	3	3	4	4	14	3,5
72	5	4	3	4	16	4
73	4	4	4	4	16	4
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	3	12	3
76	3	4	5	5	17	4,25
77	3	4	5	4	16	4
78	3	5	3	5	16	4
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	3	4	4	3	14	3,5
83	3	3	4	4	14	3,5
84	3	4	3	4	14	3,5
85	5	4	3	4	16	4
86	3	3	4	4	14	3,5
87	3	4	3	4	14	3,5
88	4	5	4	5	18	4,5
89	5	4	3	4	16	4
90	5	4	5	4	18	4,5
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	4	4	3	3	14	3,5
94	3	4	5	4	16	4
95	3	4	5	3	15	3,75
96	3	4	5	3	15	3,75
97	3	3	4	4	14	3,5
98	3	4	4	3	14	3,5
99	4	4	4	4	16	4
100	4	4	4	4	16	4
<b>Rata-rata</b>	<b>3,88</b>	<b>3,91</b>	<b>3,92</b>	<b>3,98</b>		<b>3,9225</b>
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>391</b>	<b>392</b>	<b>398</b>	<b>1569</b>	



## SCORE DATA QUESIONER ( Y )

NO. RESPONDEN	JAWABAN VARIABEL HARAPAN TANGIBLES					Rata-rata
	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5	
1	5	5	5	3	18	4,5
2	5	5	5	4	19	4,75
3	5	5	5	5	20	5
4	5	5	5	4	19	4,75
5	5	5	5	5	20	5
6	3	4	3	3	13	3,25
7	4	4	4	5	17	4,25
8	5	5	4	3	17	4,25
9	5	5	5	5	20	5
10	4	4	4	4	16	4
11	3	3	3	3	12	3
12	4	4	5	5	18	4,5
13	4	4	4	4	16	4
14	4	4	4	5	17	4,25
15	4	4	4	5	17	4,25
16	3	3	3	5	14	3,5
17	4	4	4	4	16	4
18	5	5	5	5	20	5
19	3	3	3	3	12	3
20	3	3	3	3	12	3
21	4	4	4	4	16	4
22	5	4	4	4	17	4,25
23	5	3	4	4	16	4
24	4	4	4	5	17	4,25
25	5	3	4	5	17	4,25
26	4	4	4	5	17	4,25
27	4	5	4	5	18	4,5
28	3	3	4	4	14	3,5
29	4	4	4	4	16	4
30	4	4	3	3	14	3,5
31	3	3	3	3	12	3
32	3	3	3	3	12	3
33	3	4	3	5	15	3,75
34	3	3	3	5	14	3,5
35	3	3	4	3	13	3,25
36	3	3	3	3	12	3
37	3	3	3	5	14	3,5
38	3	3	3	3	12	3
39	3	3	4	3	13	3,25
40	3	3	4	5	15	3,75
41	3	3	4	5	15	3,75
42	3	3	3	5	14	3,5
43	5	5	5	5	20	5
44	5	5	5	5	20	5
45	5	5	5	5	20	5
46	4	4	4	4	16	4
47	4	4	4	4	16	4
48	4	4	4	5	17	4,25
49	4	4	4	5	17	4,25
50	4	3	3	5	15	3,75
51	4	4	4	4	16	4
52	3	3	3	3	12	3

53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	5	5	20	5
55	4	4	4	4	16	4
56	5	5	5	5	20	5
57	5	5	5	5	20	5
58	4	4	4	4	16	4
59	5	5	5	5	20	5
60	4	4	4	4	16	4
61	4	4	4	4	16	4
62	5	5	5	5	20	5
63	3	3	3	3	12	3
64	4	4	4	5	17	4,25
65	3	4	5	5	17	4,25
66	4	4	4	4	16	4
67	4	4	3	3	14	3,5
68	4	4	4	4	16	4
69	3	3	3	3	12	3
70	4	4	4	4	16	4
71	3	3	3	3	12	3
72	3	4	5	4	16	4
73	3	3	3	3	12	3
74	3	3	3	3	12	3
75	3	3	3	5	14	3,5
76	5	4	3	5	17	4,25
77	5	4	3	5	17	4,25
78	5	3	4	5	17	4,25
79	5	5	5	5	20	5
80	4	4	4	4	16	4
81	3	3	3	3	12	3
82	4	4	4	4	16	4
83	4	4	4	5	17	4,25
84	3	4	3	5	15	3,75
85	3	3	4	5	15	3,75
86	4	4	4	4	16	4
87	3	4	3	3	13	3,25
88	5	4	5	4	18	4,5
89	5	4	3	5	17	4,25
90	5	4	3	5	17	4,25
91	5	5	5	5	20	5
92	5	5	5	5	20	5
93	4	4	3	3	14	3,5
94	3	4	3	4	14	3,5
95	3	3	3	5	14	3,5
96	4	5	3	3	15	3,75
97	4	4	4	4	16	4
98	3	4	3	5	15	3,75
99	3	3	3	5	14	3,5
100	3	3	3	3	14	3,5
<b>Rata-rata</b>	<b>3,92</b>	<b>3,89</b>	<b>3,85</b>	<b>4,22</b>		<b>3,975</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>389</b>	<b>385</b>	<b>422</b>	<b>1590</b>	

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Mean
		STPD	TPD	CPD	PD	SPD	
		1	2	3	4	5	
<b>Reliability</b>							
1	Prosedur penerimaan identitas pengunjung (KTP/SIM) yang cepat.	0	0	25	48	27	4,02
2	Petugas LAPAS mampu menyelesaikan proses kunjungan sesuai waktu yang telah dijanjikan	0	0	17	63	20	4,03
3	Petugas LAPAS memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	0	27	50	23	3,96
4	Pelayanan petugas LAPAS sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.	0	0	21	54	25	4,04

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Mean
		STPD	TPD	CPD	PD	SPD	
		1	2	3	4	5	
<b>Responsiveness</b>							
1	Petugas LAPAS tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengunjung.	0	0	24	50	26	4,02
2	Petugas LAPAS memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjung.	0	0	21	54	25	4,04
3	Petugas LAPAS segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung.	0	0	28	47	25	3,97
4	Petugas LAPAS menyediakan kotak saran bagi pengunjung	0	0	21	56	23	4,02

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Mean
		STPD	TPD	CPD	PD	SPD	
		1	2	3	4	5	
<b>Assurance</b>							
1	Petugas LAPAS memiliki pengetahuan administrasi yang cukup baik.	0	0	38	46	16	3,78
2	Sikap petugas LAPAS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	0	0	32	44	24	3,92
3	Pengunjung merasa nyaman berinteraksi dengan petugas LAPAS.	0	0	43	33	24	3,81
4	Kemampuan petugas LAPAS dalam memberikan pelayanan yang cepat.	0	0	33	47	20	3,87

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Mean
		STPD	TPD	CPD	PD	SPD	
		1	2	3	4	5	
<b>Emphaty</b>							
1	Petugas Lapas memahami keinginan pengunjung.	0	0	35	42	23	3,88
2	Pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lapas mengenai syarat dan	0	0	28	53	19	3,91
3	Petugas LAPAS menyediakan waktu kepada pengunjung dalam mengatasi kesulitan.	0	0	32	44	24	3,92
4	Petugas LAPAS bersikap adil dalam melayani pengunjung	0	0	24	54	22	3,98

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan					Mean
		STPD	TPD	CPD	PD	SPD	
		1	2	3	4	5	
<b>Tangible</b>							
1	Ruang kunjungan di LAPAS terlihat cukup rapi, bersih dan nyaman	0	0	36	36	28	3,92
2	Petugas LAPAS berpakaian seragam rapi	0	0	32	47	21	3,89
3	LAPAS kelas II B Sungailiat menyediakan sarana informasi berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib waktu berkunjung untuk pengunjung	0	0	37	41	22	3,85
4	Fasilitas pendukung pelayanan berupa tempat parkir, toilet dan ruang mushola sudah memadai	0	0	25	28	47	4,22



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226

## Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung