Analisis kualitas pelayanan pada lembaga pemasyarakatan klas II A narkotika Jakarta = An analysis on the service quality at the class II A specialized correctional facility for narcotic Jakarta

Syafri Edi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109832&lokasi=lokal>

Abstrak

Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Narkotika Jakarta selaku Unit Pelaksana Teknis bidang Pemasyarakatan Narapidana yang berada di bawah Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta dan bertanggungjawab secara teknis ke Direktorat Jendral Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Lembaga ini baru beroperasi sejak awal tahun 2004 yang didirikan khusus untuk narapidana narkoba (narkotika, psikotropika dan bahan berbahaya lainnya) dan istilah yang dipakai adalah warga binaan pemasyarakatan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan lembaga pemasyarakatan narkotika khususnya Lembaga Pemasyarakatan Narkotika Kelas II A Narkotika Jakarta ditujukan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang menyangkut persepsi dan harapan warga binaan pemasyarakatan. Untuk meneliti ini, penulis menggunakan teori dari Parasuraman et.al (1990) tentang ServQual.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga binaan pemasyarakatan berjumlah 802 orang (data per 31 Desember 2004). Jumlah responden sebagai sampel penelitian sebanyak 202 orang yang dianggap mewakili secara representatif.

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan lembaga pemasyarakatan narkotika ditinjau dari dimensi reliabilily, responsiveness, assurance, empathy dan tangible dan untuk menganalisis masing-masing dimensi tersebut dan hasil yang telah dicapai Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Narkotika Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka jumlah rata-rata kesenjangan pada dimensi reliability - 0,08 yang berarti tingkat pelayanan Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Narkotika Jakarta tidak terdapat kesenjangan yang berarti, tidak mencapai 10 %.

Selanjutnya dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok 1 reliability dengan menggunakan rumusan skor rata-rata persepsi dibagi dengan skor rata-rata harapan, sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut yaitu tingkat kepuasan responden pada kelompok reliability ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pemasyarakatan Klas II A Narkotika Jakarta mencapai angka 98 %.

Pada dimensi responsiveness kesenjangannya sebesar - 0,05. Lalu dihitung tingkat kepuasan responden yaitu tingkat kepuasan responden pada kelompok responsiveness mencapai angka 99 % Pada dimensi assurance dalam perhitungan tetap dicari angka rata-rata sehingga diperoleh hasil - 0,16. Dihitung tingkat kepuasan

responden sehingga diperoleh perhitungan angka 96 %.

Pada dimensi , empathy Jumlah rata-rata kesenjangan pada dimensi empathy - 0,17 dan dapat pula dihitung tingkat kepuasan responden pada kelompok empathy dengan menggunakan rumusan skor rata-rata persepsi dibagi dengan skor rata-rata harapan, sehingga diperoleh perhitungan mencapai angka 96 %, dan dimensi tangible jumlah rata-rata kesenjangan pada dimensi tangible sebesar - 0,07 dan tingkat kepuasan responden pada kelompok tangible mencapai angka 98 %, juga dihitung tingkat kepuasan warga binaan pasyarakat atas pelayanan yang diberikan Lembaga Pasyarakat Kelas II A Narkotika Jakarta dengan menggunakan rumusan jumlah skor persepsi pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dibagi dengan jumlah skor harapan, sehingga diperoleh hitungan sebesar 97 % dengan tingkat kesenjangan hanya 0,1 1.

Berarti dengan tingkat kepuasan yang dirasakan warga binaan pasyarakat, maka kualitas pelayanan Lembaga Pasyarakat Kelas II A Narkotika Jakarta pada tingkat relatif sangat memuaskan dan sudah memenuhi harapan warga binaan pasyarakat sebanyak 802 orang.