

Analisis kualitas pelayanan kunjungan narapidana pada lembaga pemasyarakatan klas II A Karawang = Quality analysis of visitor service at correctional institution class IIA Karawang

Ajub Suratman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97181&lokasi=lokal>

Abstrak

Indonesia sebagai Negara Hukum sangat menghormati penegakkan hak azasi manusia yang kini telah menjadi isu global. Upaya penegakkan hak azasi tersebut juga dapat dilaksanakan di Lembaga Pemasyarakatan. Satu di antara Hak-hak Narapidana yang berada di Lembaga Pemasyarakatan adalah hak untuk menerima kunjungan dari keluarganya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan yang tercantum pada pasal 14 yang berbunyi: Warga Binaan Pemasyarakatan (Narapidana) mempunyai hak untuk menerima kunjungan keluarga. Pelaksanaan hak narapidana tetap mengacu kepada peraturan dan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang hak tersebut. Namun, yang terpenting adalah bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan kepada keluarga yang akan mengunjungi narapidana sehingga hak narapidana dapat terpenuhi. Selama ini penulis melihat bahwa pelayanan kunjungan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan belum memuaskan. Oleh karena itu, penulis termotivasi untuk mengetahui kualitas pelayanan kunjungan narapidana pada Lembaga Pemasyarakatan yang ada di Karawang Jawa barat. Untuk mengukur kualitas layanan tersebut penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan saranikomentar kepada 125 orang pengunjung dengan teknik sampling aksidental serta studi kepustakaan. Kuesioner ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung yaitu dengan membandingkan persepsi pengunjung dengan harapan pengunjung, dengan indikator 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari : Tampilan fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Model pengukurannya dengan menggunakan Konsep Gaps Model of service Quality yang dikembangkan oleh Valarie A Zeithaml, Parasuraman 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 instrumen persepsi dan harapan pengunjung semuanya valid dengan koefisien korelasi diatas 0,3 dan hasil uji reliabilitas semuanya dinyatakan reliabel dengan koefisien korelasi diatas 0,176. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung menurut dimensi Tangible sebesar 73 %, Responsiveness, 73 %, Reliability sebesar 66 %, Assurance sebesar 71 % dan Empathy sebesar 59 %.

Dari skor-skor tersebut 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 diatas, dapat disimpulkan bahwa Lembaga Pemasyarakatan Klas 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 Klas 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.

Indonesia as a law abiding nation always value the importance of human rights, an issue that has been in a center stage of global politics.

Effort has been carried on by the correctional institutions to uphold the principle of human rights at the correctional facility, one of the rights granted to the inmates is the right for a family visit, this is in accordance with law no.12 tahun 1995 regarding the correctional institutions as stated in article 14 ; all inmates possess the right to a family visit. The procedure on how to implement the human rights of the inmates has to be in accordance with the regulation and rules that regulate the implementation of those rights. Most important is how to deliver to a satisfactory service to the visiting family. The writer noticed that visitor service at correctional institution still unsatisfactory. Therefore, the writer was motivated to conduct research at the quality of service as correctional institution in Karawang Jabar. To measure quality of service the writer used a collective method and through collection observation, questions and comment/suggestion from 125 visitor with technique sampling accidental and also library research. The purpose of the question is to measure the satisfactory level of visitor by comparing what kind of service received by the visitor, their expectation through 5 indicators, dimension of measure quality service are including : Tangible, responsiveness, reliability, insurance, emphatic the modal of measure with using a concept Gaps model quality service developed by Valarie A. Zeithaml, Parasuraman A. After collecting the data next is validity test and data reliability test. Correlating score point statement of every tangible indicator variable, responsiveness, reliability, assurance and empathy. From the result of the validity instrumental test the visitor perception and expectation are all valid with correlation coefficient above 0,3 and the result of all reliability test concluded to be reliable with correlation coefficient above 0.176. The research showed the satisfactory level of the visitor according to the tangible dimension approximately 73 %, responsiveness, reliability 69 %, assurance 68 %, and empathy 59 %, from the scores we can conclude the satisfactory level is countable dimension and responsiveness as by 73 % are the lowest is empathy 59 % generally the satisfactory level of the visitor is 68 % from the expectation of the people.

From analysis of result we can conclude that correctional institution class IIA Karawang est Java, to give a satisfactory service to visitor. This category for satisfied level is constituted quality of service which is evaluate by visitor. While the visitor hope to get a good service 100%. In order to get what the visitor wished, so correctional institutional class IIA karawang west Java need to make serious effort as provided special room for visitor with a good facility, waiting room for visitors. To upgrade cleaned public facility and offices education and training about service visitor in jail. While, including mechanism procedures of visitor we need to simplified the procedure without have to push a side the high standard of our security. It's better to form special team who can do visitor service so that easier to conduct evaluation on the increase the expected quality of service .