

**ANALISIS INDEK KEPUASAN ANAK DIDIK PEMASYARAKATAN  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA LEMBAGA PEMBINAAN  
KHUSUS ANAK KELAS II, BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NURUL AYUNI**

**NIM. 170402005**

**Prodi BimbinganKonseling Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM, BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah  
Prodi Bimbingan Konseling Islam**



**SKRIPSI**

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai  
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah dan Komunikasi  
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

**Diajukan Oleh:**

**NURUL AYUNI  
NIM. 170402005**

**Pada Hari/Tanggal**

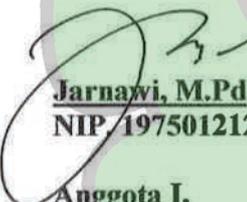
**14 Januari 2022 M**

**Jumat, 12 Jumadil Akhir 1443 H**

**di**

**Darusslam-Banda Aceh  
Panitia Sidang Munaqasyah**

**Ketua,**

  
**Jarnawi, M.Pd  
NIP. 1975012120060410003**

**Sekretaris,**

  
**Rizka Heni, M.Pd**

**Anggota I,**

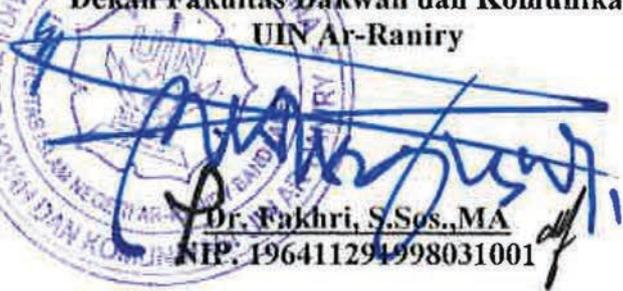
  
**Dr. Mahdi NK, M.Kes  
NIP. 196108081993031001**

**Anggota II,**

  
**Rohqa Duri, M.pd  
NIP. 199106152020121008**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry**

  
**Dr. Fakhri, S.Sos., MA  
NIP. 196411291998031001**



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : NURUL AYUNI

NIM : 170402005

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Bimbingan dan Konseling Islam

Menyatakan bahwa, skripsi yang peneliti susun dengan judul “**Analisis Indeks Kepuasan Anak Didik Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II A Banda Aceh**” dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 5 Januari 2022

Yang Menyatakan,



*Nurul Ayuni*  
NURUL AYUNI  
NIM. 170402005

## ABSTRAK

**Nurul Ayuni. 170402005. “Analisis Indek Kepuasan Anak Didik Pemasyarakatan Terhadap Kualitas Layanan Pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II, Banda Aceh”. Skripsi Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.**

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang dirasakan individu terhadap layanan yang diterima. Individu akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melebihi ekspektasinya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai maka individu merasa tidak puas. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Mendeskripsikan gambaran kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan pada LPKA Kelas II Banda Aceh, (2) Untuk melihat kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan (pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga) pada LPKA Kelas II Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Adapun populasi penelitian ini seluruh andikpas pada LPKA Kelas II Banda Aceh dengan sampel sebanyak 30 orang yang dipilih dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner kepada andikpas. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif dan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan andikpas secara keseluruhan berada pada kategori puas yaitu sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 84,86%. (2) Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 25.0 uji *chi square* diperoleh *Asymp.Sig* sebesar 0,000 yang mana jika nilai *Asymp.Sig* < 0,05 maka terdapat signifikansi antara kualitas layanan dan kepuasan andikpas. Dari hasil tersebut diperoleh pada setiap layanan yang diberikan terdapat signifikansi antara kepuasan dan kualitas layanan (pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga). Implikasi dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi LPKA, konselor dan petugas layanan lainnya dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan andikpas.

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Kualitas Layanan*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti sampaikan kehadirat Allah Swt., karena dengan karunia-Nya yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kesempatan peneliti dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul “**Analisis Indeks Kepuasan Anak Didik Pemasarakatan Terhadap Kualitas Layanan Pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh**”. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu sebagai ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Keluarga tercinta terutama orangtua ayahanda Saifudin dan ibunda Kartini (almh), dan keluarga (kakak Syandika Rafina S.Pd dan suami, kakak Nikitawari (almh) dan adik Rifqi Frhan) serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi, do’a, semangat, dan bantuan baik secara moril maupun materil.
2. Bapak Jarnawi, S.Ag., M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Rizka Heni, M.Pd selaku pembimbing II, yang berperan besar dalam membimbing peneliti mengerjakan tugas akhir. Dengan semangat, motivasi, dan perhatian yang diberikan menjadi sumber kekuatan peneliti untuk mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Syaiful Indra, M.Pd.,Kons dan Ibu Siti Hajar Sri Hidayati, S.Psi., S.Sos.I., MA, selaku kontributor dan juga penimbang instrumen (*expert*

*judgement*), yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan yang berarti kepada peneliti dalam penulisan skripsi.

4. Pimpinan, Dosen dan Staf Program Studi S1 Bimbingan dan Konseling Islam FDK UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada proses perkuliahan serta membantu peneliti.
5. Kepada LPKA Kelas II Banda Aceh dan seluruh stafnya yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan peneliti untuk melakukan penelitian
6. Rekan –rekan mahasiswa BKI leting 17 dan teman terdekat : Anjel, Maya, Syera, Tiara f, Tiara W, Julida, Lidia, Puspa, Uyun, fitria, dan rekan lainnya untuk dukungan, perhatian, semangat, serta ide-ide yang telah diberikan,.
7. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhirnya atas segala bantuan dan jasa yang telah diberikan, semuanya penulis serahkan kepada Allah Swt untuk membalasnya

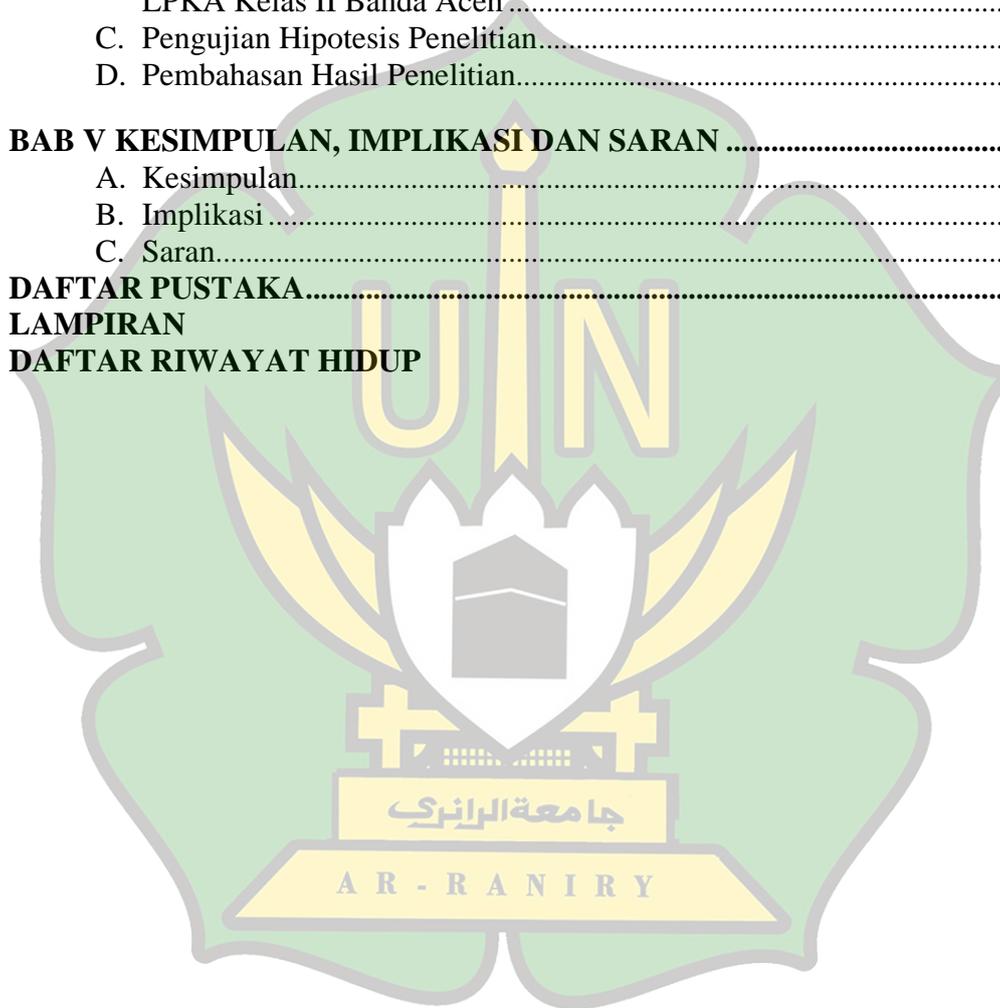
Banda Aceh, Januari 2022

Peneliti,  
NURUL AYUNI

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Kajian Terdahulu .....	15
B. Konsep Analisis .....	17
C. Konsep Indek Kepuasan .....	19
D. Kualitas Layanan .....	24
E. Lembaga Pemasarakatan .....	33
1. Dasar Hukum Terbentuknya Lembaga Pemasarakatan .....	34
2. Tujuan dan Fungsi Lembaga Pemasarakatan .....	37
F. Konsep Anak Didik Pemasarakatan .....	41
1. Anak Didik Pemasarakatan .....	45
2. Teori Pembinaan.....	47
3. Model-Model Pembinaan Anak.....	49
4. Layanan Binaan pada LPKA (Lembaga Pembinaan Khusus Anak).....	50
G. Kerangka Berpikir .....	56
H. Hipotesis Penelitian.....	57
<b>BAB III METODE PENELETIAN</b> .....	<b>58</b>
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	58
B. Populasi dan Sampel .....	59
C. Teknik Pengumpulan Data .....	60
D. Uji Validitas .....	63
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	64
1. Analisis Deskriptif.....	65

2. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	67
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	70
1. Visi dan Misi LPKA Kelas II Banda Aceh.....	71
2. Struktur Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh .....	72
B. Gambaran Kepuasan Andikpas Terhadap Kualitas Layanan Pada LPKA Kelas II Banda Aceh .....	72
C. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	80
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan.....	90
B. Implikasi .....	91
C. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



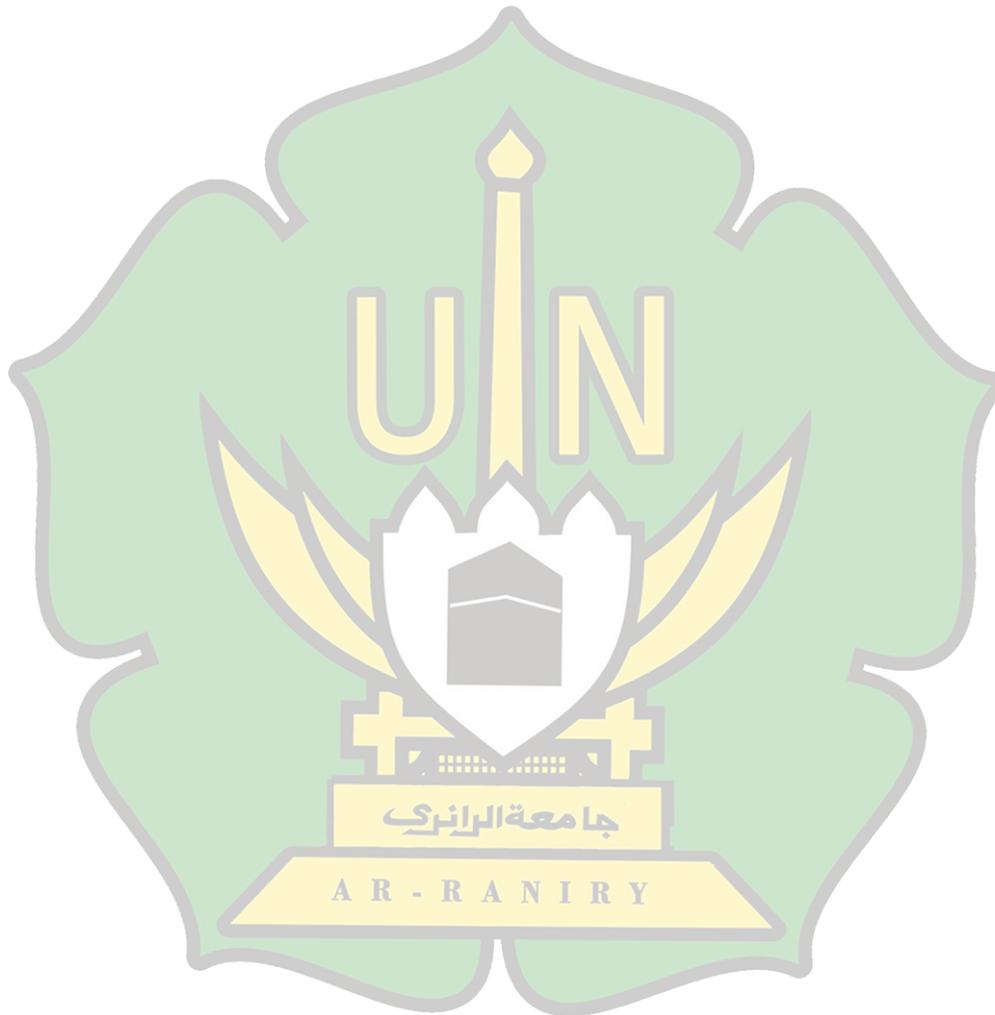
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Skala Kepuasan terhadap Kualitas Layanan .....	62
Tabel 3. 3 Kategori Rentang Skor Layanan Pendidikan .....	66
Tabel 3. 4 Kategori Rentang Skor Layanan Keagamaan .....	66
Tabel 3. 5 Kategori Rentang Skor Layanan Keterampilan .....	67
Tabel 3. 6 Kategori Rentang Skor Layanan Seni dan Olahraga .....	67
Tabel 4. 1 Kegiatan Layanan Binaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh.....	71
Tabel 4. 2 Total Nilai Keseluruhan Kepuasan Andikpas terhadap Layanan LPKA .....	73
Tabel 4. 3 Interval Skor Layanan Pendidikan .....	74
Tabel 4. 4 Deskripsi Layanan Pendidikan.....	74
Tabel 4. 5 Interval Skor Layanan Keagamaan .....	75
Tabel 4. 6 Deskripsi layanan Keagamaan .....	76
Tabel 4. 7 Interval Skor Layanan Keterampilan .....	77
Tabel 4. 8 Deskripsi Layanan Keterampilan.....	77
Tabel 4. 9 Interval Skor Layanan Seni dan Olahraga .....	78
Tabel 4. 10 Deskripsi Layanan Seni dan Olahraga .....	79
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Uji <i>Chi Square</i> Layanan Pendidikan .....	80
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji <i>Chi Square</i> Layanan Keagamaan .....	81
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Uji <i>Chi Square</i> Layanan Keterampilan .....	81
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji <i>Chi Square</i> Layanan Seni dan Olahraga.....	82



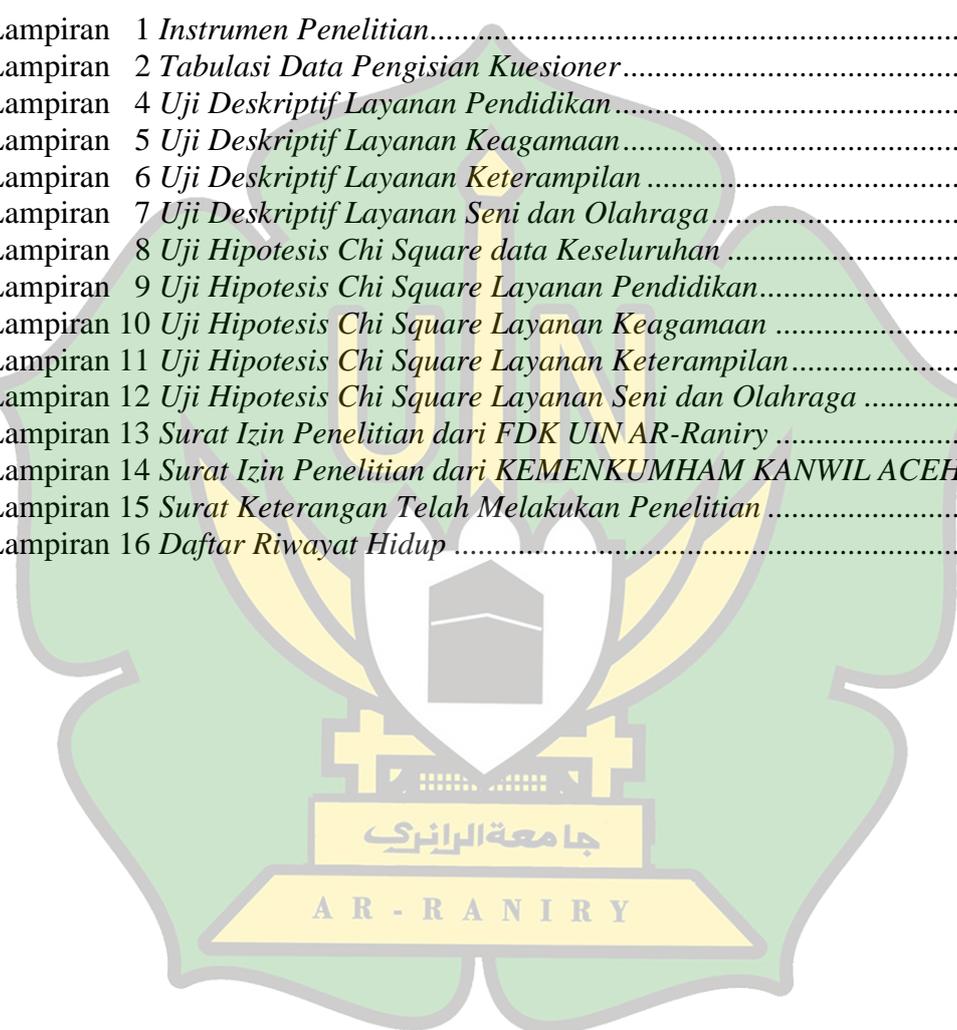
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	56
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 <i>Instrumen Penelitian</i> .....	100
Lampiran 2 <i>Tabulasi Data Pengisian Kuesioner</i> .....	104
Lampiran 4 <i>Uji Deskriptif Layanan Pendidikan</i> .....	105
Lampiran 5 <i>Uji Deskriptif Layanan Keagamaan</i> .....	106
Lampiran 6 <i>Uji Deskriptif Layanan Keterampilan</i> .....	107
Lampiran 7 <i>Uji Deskriptif Layanan Seni dan Olahraga</i> .....	108
Lampiran 8 <i>Uji Hipotesis Chi Square data Keseluruhan</i> .....	109
Lampiran 9 <i>Uji Hipotesis Chi Square Layanan Pendidikan</i> .....	110
Lampiran 10 <i>Uji Hipotesis Chi Square Layanan Keagamaan</i> .....	111
Lampiran 11 <i>Uji Hipotesis Chi Square Layanan Keterampilan</i> .....	112
Lampiran 12 <i>Uji Hipotesis Chi Square Layanan Seni dan Olahraga</i> .....	113
Lampiran 13 <i>Surat Izin Penelitian dari FDK UIN AR-Raniry</i> .....	114
Lampiran 14 <i>Surat Izin Penelitian dari KEMENKUMHAM KANWIL ACEH</i> ...	115
Lampiran 15 <i>Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian</i> .....	116
Lampiran 16 <i>Daftar Riwayat Hidup</i> .....	117



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keberadaan Lembaga Pembinaan merupakan suatu kebutuhan yang penting dalam rangka membina anak-anak maupun orang dewasa yang mengalami masalah dengan hukum. Lembaga Pemasyarakatan yang disebut LAPAS menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik lembaga pemasyarakatan. Lembaga Pemasyarakatan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Istilah lapas di Indonesia, sebelumnya dikenal dengan istilah penjara.<sup>1</sup>

Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) adalah lembaga atau tempat anak menjalani masa pidananya. Anak didik tindak pidana adalah anak pidana yaitu anak yang berkonflik dengan hukum yang menjalani pembinaan yang biasanya disebut dengan Anak Didik Pemasyarakatan (andikpas), anak yang berdasarkan putusan pengadilan menjalani pidana di lapas anak paling lama sampai berumur 18 (delapan belas) tahun<sup>2</sup> LPKA berkewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan, pelatihan keterampilan, pembinaan, dan pemenuhan lain dari anak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini mengingat anak yang

---

<sup>1</sup> Petrus dan Irwan Panjaitan, *Lembaga Pemasyarakatan dalam Perspektif Sistem Peradilan Pidana*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 45.

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan (Online), tersedia di: <https://www.bphn.go.id> (diakses 24 Maret 2021).

dijatuhi pidana berhak memperoleh pembinaan, pembimbingan, pengawasan, pendampingan, pendidikan, dan pelatihan serta hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pelaksanaan pembinaan narapidana berdasarkan sistem pemasyarakatan bertujuan agar narapidana menjadi manusia seutuhnya, sebagaimana telah menjadi arah pembangunan nasional, melalui jalur pendekatan memantapkan iman dan membina mereka agar mampu berintegrasi secara wajar di dalam kehidupan kelompok selama dalam Lembaga Pemasyarakatan dan kehidupan yang lebih luas (masyarakat) setelah menjalani pidananya.<sup>4</sup> Sehingga anak didik pemasyarakatan (andikpas) tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, memperbaiki mental andikpas sebelum keluar dari lapas sehingga dapat beradaptasi dengan lingkungannya tanpa ada tekanan mental yang timbul akibat pandangan masyarakat terhadapnya, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga negara yang baik dan bertanggung jawab baik atas perbuatan yang dilakukannya dahulu, maupun pilihan yang akan diambil kedepannya.

Berhasil tidaknya dalam membina andikpas dapat dilihat setelah mereka keluar dari lembaga pemasyarakatan, hal ini sangat tergantung pada proses binaan yang diberikan di dalam lembaga. Seringkali para mantan narapidana mengalami kesulitan dan kebingungan setelah keluar dari lembaga pemasyarakatan, perasaan takut tidak diterima kembali oleh lingkungan masyarakat dan sekolah, perasaan

---

<sup>3</sup> M. Nasir Djamil, *Anak Bukan Untuk di Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm. 167.

<sup>4</sup> Direktorat Bina Bimbingan Kemasyarakatan, *Buku Pedoman Pembebasan Bersyarat*, (Jakarta: Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI, 2005), hlm. 1.

tidak berdaya, serta tidak dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang baru menjadi tugas utama bagi petugas LPKA dalam membina andikpas dalam segi pendidikan, keterampilan, serta kehiduan yang berpegang teguh pada ajaran Islam agar mereka memiliki bekal yang dapat digunakan setelah mereka bebas nantinya.

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan pada LPKA Kelas II Banda Aceh, anak didik pemasyarakatan disana terjerat kasus perlindungan anak, pencurian, dan narkoba. Berbagai program pembinaan yang diberikan baik dari pihak LPKA tersebut maupun dari pihak yang didatangkan dari luar LPKA seperti Dikmas Aceh, Kwardab Aceh Besar, dan BP Paud yang telah dijalankan mulai dari pembinaan kepribadian, sosial dan keagamaan seperti pengajian, tausiah, zikir, bimbingan konseling, shalat wajib dan sunnah, dan kegiatan rutin pada bulan Ramadhan. Program pembinaan keterampilan dan kemandirian seperti kegiatan barbershop, tata boga, menjahit, olahraga dan kesenian, serta keterampilan dalam bidang perkebunan dan perikanan. Dan juga di LPKA Kelas II Banda Aceh ini menyediakan sekolah/pendidikan yang mengikuti ajaran kurikulum 13 (K-13), olahraga, serta kesenian.<sup>5</sup>

Dalam perkembangannya pembinaan yang dilakukan sejak tahun 2018 sampai dengan sekarang LPKA Kelas II Banda Aceh sebagai pelayanan umum lembaga pemasyarakatan yang khusus untuk mengurus andikpas laki-laki, dituntut harus segera dapat memenuhi fungsinya dengan baik serta mampu memberikan layanan yang berkualitas. Namun dalam pemberian layanan pembinaan tersebut

---

<sup>5</sup> Susiyanti, Kasubi Pendidikan dan Bimkemas, *wawancara*, 22 Maret 2021.

apakah sudah berjalan efektif atau tidaknya sehingga menimbulkan ketidakpuasan anak terhadap layanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat pada saat proses binaan berlangsung ada anak yang serius menanggapi layanan yang diberikan tapi juga sebaliknya ada anak yang tidak memperdulikan. Tentunya hal ini sangat tidak diharapkan oleh pembina atau konselor bahkan lembaga pemasyarakatan, karena pemberian layanan ini sangat diperlukan agar andikpas mampu menyadari kesalahannya dan menjadi manusia yang selalu beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Menurut Oliver (dalam Tjiptono) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.<sup>6</sup> Dengan demikian, apakah seorang konsumen puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*perceived performance*) dibandingkan ekspektasi konsumen yang bersangkutan dan apakah sang konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau kesenjangan di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*delighted*).

Kepuasan pengguna layanan dapat dinilai dengan menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut dengan SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Parasuraman menyatakan kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu

---

<sup>6</sup> Tjiptono, dan Anastasia Diana, (mengutip Oliver, *Customer Satisfaction Research*) *Pelanggan puas? Tak Cukup*, ( Penerbit Andi, 2015), hlm. 23-24.

pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang didasarkan menjadi 5 dimensi kepuasan penilaian, antara lain:<sup>7</sup>

1. Kepuasan kehandalan (*reliability*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Setiap pelayanan yang diberikan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya setiap pegawai diwajibkan memiliki keahlian dibidangnya, pengetahuan, dan sikap profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang ramah, jam kerja tepat waktu, tidak membedakan anak binaan, serta pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan pertolongan terhadap masalah yang dihadapi andikpas akan menimbulkan kepuasan pada diri mereka dalam menerima layanan binaan. A R - R A N I R Y
2. Kepuasan responsif (*responsiveness*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan

---

<sup>7</sup> Parasuraman, A. dkk, 1988, "*SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". *Journal of Retailing*, Vol;. 64, hlm. 12-40.

hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan layanan binaan. Tanggap masalah, tanggap keluhan, informasi yang mudah dipahami, serta cepat dalam merespon andikpas. Apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh anak binaan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan ini menjadi suatu bentuk kepuasan dan keberhasilan LPKA dalam memberikan layanan.

3. Kepuasan keyakinan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Setiap bentuk layanan binaan yang diberikan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan tersebut agar andikpas merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk layanan yang dilakukan selesai dan tuntas. Kepastian dalam memberikan jawaban sesuai dengan apa yang ditanyakan andikpas, memberikan kepercayaan atau tidak menaruh rasa curiga merupakan bentuk komitmen LPKA dalam mewajibkan setiap pegawainya memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh agar menimbulkan kepuasan andikpas.
4. Kepuasan empati (*emphaty*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Mampu memahami kebutuhan andikpas, tidak mengacuhkan, tidak meletakkan kepentingan pribadi diatas kepentingan bersama, bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan andikpas sehingga pelayanan yang diberikan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila

memiliki rasa empati atau perhatian. Hal ini sangat penting karena bagi anak didik pemasyarakatan adanya rasa empati yang mereka dapat selama di LPKA akan menumbuhkan rasa bahwa mereka diperdulikan tidak diacuhkan sehingga selama pemberian layanan, para andikpas akan mudah menerima seluruh kegiatan pelayanan binaan tersebut.

5. Kepuasan berwujud (*tangible*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Bentuk pelayanan bukti fisik ini biasanya berupa kondisi fisik, teknologi yang digunakan pembina selama memerikan materi binaan maupun teknologi modern yang tersedia di dalam LPKA yang bisa digunakan andikpas yang dapat memberikan apresiasi positif terhadap kualitas layanan di LPKA.

Indek kepuasan merupakan salah satu cara untuk mengukur bagaimana kualitas layanan yang diberikan, keduanya memiliki pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay menyatakan “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”. Pendapat yang lain, Pasolong menjelaskan “salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani”. Pola hubungan kedua

ditunjukkan dengan “Kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas”.<sup>8</sup> Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Idealnya LPKA Kelas II Banda Aceh telah melaksanakan kegiatan pembinaan sesuai dengan program layanan yang sudah dirancang sebelumnya. Namun kenyataannya selama proses pemberian layanan tersebut dapat ditemui beberapa andikpas yang serius menanggapi layanan yang diberikan tapi juga sebaliknya ada yang tidak memperdulikan sehingga pemberian layanan ini belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan dapat dilakukan melalui analisis indek kepuasan anak didik pemasyarakatan terhadap kualitas layanan binaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh dengan harapan di masa yang akan datang pemberian binaan ini dapat dilakukan secara optimal sehingga anak dapat merasa puas dengan layanan pembinaan yang diberikan.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan pada LPKA Kelas II Banda Aceh?
2. Seberapa signifikan layanan (pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga) pada LPKA Kelas II Banda Aceh terhadap kepuasan andikpas?

---

<sup>8</sup> Sirhan Fikri. dkk, (mengutip Pasolong, *Faktor Kualitas Layanan) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. 2016. Vol. 3 No.1.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hasil rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mendeskripsikan gambaran kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan pada LPKA Kelas II Banda Aceh.
2. Menguji signifikansi layanan (pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga) pada LPKA Kelas II Banda Aceh terhadap kepuasan andikpas.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan andikpas terhadap layanan yang disediakan pada LPKA Kelas II Banda Aceh, serta juga diharapkan sebagai sarana evaluasi dalam pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a) Bagi LPKA Kelas II, Banda Aceh

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi pemimpin serta petugas LPKA Kelas II Banda Aceh dalam membimbing andikpas, serta menjadi bahan pertimbangan evaluasi terhadap program-program

layanan sebelumnya maupun program yang akan dijalankan sehingga dapat memenuhi tujuan program yang akan diberikan.

b) Bagi peneliti

Sebagai tugas dalam memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana, juga sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu studi kedalam kehidupan nyata.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Semoga penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang berkaitan kedepannya.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>9</sup>

### 1. Analisis Indek Kepuasan

Analisis adalah penelaahan terhadap berbagai fenomena, kasus, atau peristiwa.<sup>10</sup> Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2015), hal: 38.

<sup>10</sup> Agung, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2017), hlm. 27.

memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.<sup>11</sup>

Analisis indek kepuasan adalah kajian terhadap seberapa tinggi nilai kepuasan yang dirasakan pelanggan atau pengguna jasa terhadap layanan yang didapat berdasarkan seberapa baik layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Indek kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa puas anak binaan terhadap layanan kegiatan pembinaan yang diberikan di dalam LPKA Kelas II Banda Aceh.

## 2. Kualitas layanan

Goetsh dan Davis (yang dikutip oleh Tjiptono) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.<sup>12</sup>

Kualitas layanan merupakan seberapa baik layanan yang diberikan kepada anak binaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh, hal ini dapat dilihat dari sikap yang mengakibatkan rasa puas atau tidak yang dirasakan oleh seluruh anak binaan.

---

<sup>11</sup>Philip Kotler, *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, (Jakarta, P.T Indeks Gramedia, 2006), hlm. 177.

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi, 2006), hlm. 51.

## F. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam mengetahui pembahasan yang ada di dalam skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu adanya dikemukakan sistematika penulisan atau kerangka sebagai pedoman dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

### 1. Bagian awal skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel/gambar, halaman daftar lampiran, dan abstrak.

### 2. Bagian utama skripsi

Bagian utama skripsi ini terdiri atas bab dan sub bab sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional variabel penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

#### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini meliputi :

- A. Kajian Terdahulu
- B. Konsep Analisis
- C. Konsep Indeks Kepuasan
- D. Kualitas Layanan
  1. Dimensi Kualitas Layanan

#### E. Lembaga Pemasyarakatan

1. Dasar Hukum Terbentuknya Lembaga Pemasyarakatan
2. Tujuan dan Fungsi Lembaga Pemasyarakatan

#### F. Konsep Anak Didik Pemasyarakatan

1. Anak Didik Pemasyarakatan
2. Teori Pembinaan
3. Model-Model Pembinaan Anak
4. Layanan Binaan Pada LPKA (Lembaga Pembinaan Khusus Anak)

#### G. Kerangka Berpikir

#### H. Hipotesis Penelitian

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis. Agar sistematis, bab metode penelitian meliputi :

#### A. Pendekatan dan Metode Penelitian

#### B. Subjek Penelitian

1. Populasi dan Sampel

#### C. Teknik Pengumpulan Data

#### D. Validitas dan Reabilitas Instrumen

#### E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa secara kuantitatif dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian. Agar tersusun dengan baik diklasifikasikan ke dalam :

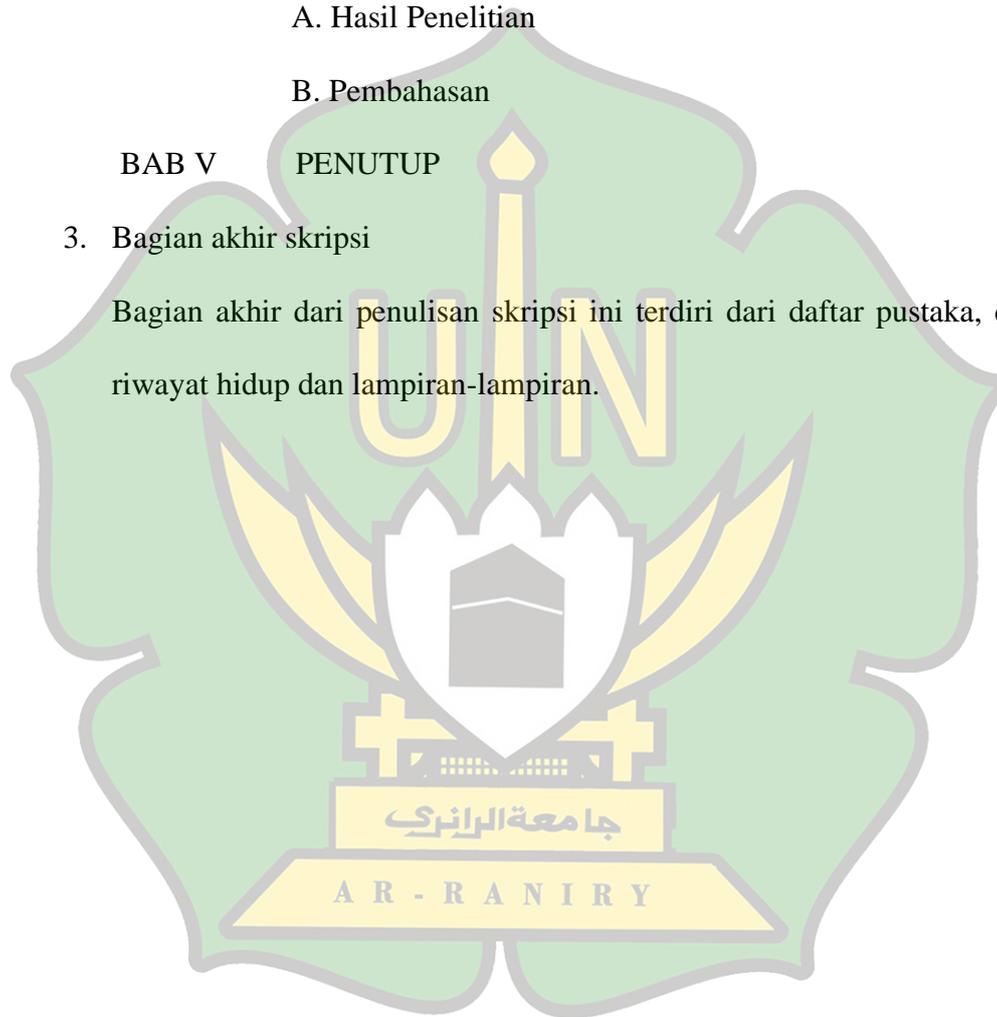
A. Hasil Penelitian

B. Pembahasan

## BAB V PENUTUP

### 3. Bagian akhir skripsi

Bagian akhir dari penulisan skripsi ini terdiri dari daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Siska Sinaga (2018)<sup>13</sup>

Penelitian Siska Sinaga yang berjudul “*Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi*”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar para tamu hotel merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Hotel Internasional Sibayak Berastagi. Hal ini terlihat dari pengujian dengan

---

<sup>13</sup> Siska Sinaga, Skripsi: *Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018).

menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan perolehan nilai sebesar 80,0514% dalam kategori puas. Namun untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) masih terdapat 5 (lima) atribut pelayanan yang harus diperbaiki agar kualitas pelayanan pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi semakin membaik kedepannya.

## 2. Hasil Penelitian Edi Sutrisno dan Joko Maryono (2016)<sup>14</sup>

Penelitian Edi Sutrisno dan Joko Maryono yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Slawi*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kinerja karyawan untuk kepuasan masyarakat, dan pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian pada parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (x1) dan variabel kinerja pegawai (x2) in secara bersama-sama memberikan dampak positif dan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat binaan di pemasyarakatan lembaga kelas IIB Slawi.

Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan diteliti ini adalah sebagai berikut: meneliti indeks kepuasan terhadap kualitas layanan yang dalam penelitian ini adalah layanan binaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL. Kemudian perbedaan

---

<sup>14</sup> Edi Sutrisno, dan Joko Maryono. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Slawi*”. Jurnal Multiplier, Vol. I No. 1.

antara penelitian sebelumnya dan yang akan diteliti ini terletak pada metode analisis data, dalam penelitian sebelumnya dalam menganalisis datanya menggunakan uji *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan, uji *Importance Performance Analysis* (IPA), dan metode regresi linier berganda. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode uji korelasi.

## B. Konsep Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dsb). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.<sup>15</sup>

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
2. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk

---

<sup>15</sup> Departemen Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 58

<sup>16</sup> Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 2002), hlm. 4.

mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

3. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
4. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan dan sebagainya).
5. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Menurut Komaruddin analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah tindakan atau kegiatan yang disengaja oleh seseorang atau peneliti dalam mengukur suatu nilai dalam sebuah fenomena didasarkan pada pengamatan atau percobaan dari hipotesis yang dibuat. Analisis dalam penelitian ini adalah suatu proses yang dilakukan peneliti dalam menemukan kebenaran dengan cara ilmiah untuk membuktikan suatu hipotesis dalam masalah penelitian yang ingin diketahui kebenarannya.

---

<sup>17</sup>Komaruddin, Ahmad, *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio* Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm. 53.

### C. Konsep Indek Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).*Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam F.Tjiptono dan G. Chandra mendeskripsikan kepuasan sebagai: “*The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*” dan “*the act of fulfilling a need or desire*”, yang diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.<sup>18</sup>

Kepuasan pelanggan berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya respons pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa.<sup>19</sup>

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka

---

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono dan Chandra, Georgea, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm. 292.

<sup>19</sup> Rangkuti Freddy, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm.7.

pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.<sup>20</sup>

Pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan dalam hal ini yaitu anak binaan. Apabila pengguna layanan merasa tidak puas dengan apa yang diberikan maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efisien. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting dan akan selalu menjadi titik fokus terhadap kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/layanan yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan pada penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.<sup>21</sup>

Shemwell, Yavas dan Bilgin (dalam Hendi Muhammad) menyatakan bahwa antara *service quality* dan *satisfaction* mempunyai keterkaitan yang erat. Berdasarkan pendapat Shemwell, Yavas and Bilgin tersebut justifikasi dimensi

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*...., hlm. 177.

<sup>21</sup> Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm.60.

dari *consumer satisfaction* dapat diturunkan dari dimensi *service quality*.<sup>22</sup>Lima dimensi penilaian kepuasan antara lain :

6. Kepuasan kehandalan (*reliability*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
7. Kepuasan responsif (*responsiveness*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
8. Kepuasan keyakinan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
9. Kepuasan empati (*emphaty*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
10. Kepuasan berwujud (*tangible*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kepuasan adalah keadaan emosional pengguna terhadap suatu jasa atau layanan yang diterima. Pengguna layanan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melebihi ekspektasi

---

<sup>22</sup> Hendi Muhammad (mengutip Shemwell, dkk, *International Journal of Service Industry Management*, 1998, Vol. 9, No. 2), *Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Tesis Magister Management, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009)*, hlm. 25.

penggunanya, apabila layanan yang diterima kurang dari kualitas jasa minimum yang diterima pelanggan maka pelanggan merasa tidak puas. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nilai dan sikap yang ditunjukkan anak binaan terhadap kualitas layanan binaan yang diberikan pada LPKA Kelas II Banda Aceh.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan anak binaan akan semakin tinggi apabila anak binaan mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Maksud dan tujuan dari indeks kepuasan ini dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau sebuah instansi, yaitu:<sup>23</sup>

a) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan atau pelayanan yang digunakan berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d) Harga

Produk yang berkualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

---

<sup>23</sup>Rambat, Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 158.

e) Biaya

Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

#### D. Kualitas Layanan

Dalam KBBI, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persepsi atau sudut pandang konsumen. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk yang dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya. Beberapa istilah yang dianggap sebagai definisi kualitas misalnya keandalan, kelayakan pakai, pelayanan yang memuaskan, dan kemudahan pemeliharaannya.<sup>24</sup>

Dalam model *Service Quality* (SERVQUAL), kualitas jasa atau layanan didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas

---

<sup>24</sup> Wijaya Tony, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. (Jakarta : PT Indeks, 2019), hlm. 11.

suatu jasa” sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan dikatakan baik apabila layanan yang diterima seperti yang diharapkan atau melebihinya. Sebaliknya, kualitas layanan akan dikatakan kurang baik jika layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Hal ini karena kualitas layanan dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*<sup>25</sup>.

*Service quality* (kualitas layanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif. Untuk dapat mencapai hal tersebut, maka harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, dan selalu berusaha memenuhi keinginan mereka.<sup>26</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan atau jasa adalah seberapa baik layanan itu diberikan kepada pelanggan, hal ini dapat dilihat dari sikap yang mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dirasakan pelanggan atau pengguna layanan tersebut. Layanan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai bahkan melebihi harapan penggunanya, namun

---

<sup>25</sup> Parasuraman *et al.*, "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49.1985, diakses 28 Juni 2021.

<sup>26</sup> Ranguti Freddy, *Customer Service Satisfaction ...*, hlm.45

sebaliknya layanan dikatakan tidak berkualitas apabila tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna layanan tersebut.

## 1. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas pelayanan atau jasa yang digunakan suatu lembaga atau perusahaan mengacu kepada kualitas layanan atau jasa yang diharapkan dan dirasakan, hal ini sangat menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna layanan atau jasa tersebut. Barang atau jasa yang berkualitas harus memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas. Ada delapan dimensi kualitas, yaitu:<sup>27</sup>

- a. Kinerja (*performance*) adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
- b. Keindahan (*Esthetics*) berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
- c. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*service ability*) berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
- d. Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk-produk sejenis. Misalnya, fungsi mobil adalah untuk alat transportasi. Namun, mobil tertentu mungkin dilengkapi dengan mesin empat silinder, transmisi manual, pembungkus tempat

---

<sup>27</sup> Wijaya Tony, *Manajemen Kualitas Jasa...*, hlm. 13-14.

duduk, tempat duduk untuk empat penumpang, dan rem cakera roda depan. Sementara mobil yang lainnya dilengkapi dengan mesin enam silinder, transmisi otomatis, tempat duduk kulit, tempat duduk untuk enam penumpang, dan rem anti kejut.

- e. Reliabilitas, adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
- f. Daya tahan (*durability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
- g. Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
- h. Kegunaan yang sesuai (*fitness for use*) adalah kecocokan dari produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijanjikan.

Dimensi Kualitas layanan dalam sistem SERVQUAL didasarkan pada skala item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna layanan. Parasuraman menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup>Parasuraman, dkk. "Servqual: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. 1988. Vol. 64. Hlm. 12-40.

**a. Bukti langsung (*tangibles*)**

Tampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik seperti gedung yang memadai, teknologi yang digunakan, kinerja pemberi layanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang memadai dalam sebuah instansi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pelayanan masyarakat. Bukti fisik ini dapat dilihat dari kesesuaian pegawai instansi pemberi layanan dalam penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu memberikan layanan kepada anak binaan, sehingga anak binaan merasa puas atas layanan yang diberikan, hal ini sekaligus menunjukkan prestasi kinerja sebuah instansi pembinaan dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pembinaan khusus anak.

Hal ini berarti setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemberi layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan kepuasan bagi penggunanya. Maka banyak instansi pemerintahan maupun swasta modern dan maju senantiasa mengutamakan bentuk fisik yang berkualitas agar menimbulkan apresiasi dan image positif dari pihak eksternal.

**b. Keandalan (*reliability*)**

Kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Setiap pelayanan yang diberikan memerlukan bentuk pelayanan yang handal,

artinya setiap pegawai diwajibkan memiliki keahlian dibidangnya, pengetahuan, dan sikap profesionalisme kerja yang tinggi, mampu menghasilkan bentuk pelayanan yang berkualitas sehingga menimbulkan kepuasan kepada anak binaan.

Kaitan dimensi keandalan dengan kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dinamika kinerja sebuah instansi terutama LPKA yang menjadi lembaga pelayanan masyarakat. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi, keandalan dalam memberikan pembinaan, keandalan dalam terampil menguasai bidang profesi, keandalan dalam menggunakan teknologi sebagai sarana pembinaan, maka setiap petugas LPKA dituntut wajib untuk memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan untuk menghadapi dinamika kerja yang terus bergerak demi menghasilkan kualitas layanan binaan yang tinggi.

**c. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Setiap instansi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan layanan binaan. Tanggap masalah, tanggap keluhan, informasi

yang mudah dipahami, serta cepat dalam merespon anak binaan dapat menunjukkan citra LPKA yang positif dikalangan masyarakat sehingga hal ini dapat menimbulkan persepsi masyarakat akan kualitas layanan yang baik, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan menjadi suatu bentuk keberhasilan kerja sebuah instansi/lembaga.

**d. Jaminan (*assurance*),**

Kepercayaan adalah hal yang sangat penting bagi sebuah lembaga atau organisasi. Pengetahuan, komitmen, kredibilitas, keamanan, kompetensi merupakan hal yang sangat dijaga oleh sebuah lembaga pemerintahan agar mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Setiap bentuk layanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan agar anak binaan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk layanan yang dilakukan selesai dan tuntas. Kepastian dalam memberikan jawaban sesuai dengan apa yang ditanyakan, memberikan kepercayaan kepada anak binaan atau tidak menaruh rasa curiga kepada anak binaan merupakan bentuk komitmen LPKA dalam mewajibkan setiap pegawainya dalam memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh.

**e. Empati (*empathy*).**

Dalam memberikan layanan hendaknya memerlukan adanya rasa empati, pemahaman dan keseriusan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan di dalam proses kegiatan yang berlangsung. Pemberi layanan harus memiliki empati dalam memahami masalah pengguna layanan, begitupun pengguna layanan juga hendaknya memiliki empati dalam memahami keterbatasan atas kemampuan pemberi layanan.

Rasa empati atau perhatian yang diperlukan selama proses binaan yang berlangsung di LPKA termasuk mampu memahami kebutuhan anak binaan, tidak mengacuhkan, bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan anak binaan merupakan hal yang sangat diharapkan terjadi. Hal ini sangat penting karena bagi anak binaan karena adanya rasa empati yang mereka dapat selama di LPKA akan menumbuhkan persepsi bahwa mereka diperdulikan tidak diacuhkan sehingga selama pemberian layanan, anak binaan akan mudah menerima seluruh rangkaian binaan tersebut.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **E. Lembaga Pemasyarakatan**

Lembaga Pemasyarakatan merupakan sistem yang terakhir pada tahap peradilan pidana. Yang mana sebelumnya terpidana sudah melewati 3 tahap sub-sistem peradilan mulai dari tahap kepolisian, pengadilan, kejaksaan dan sampai yang terakhir barulah lembaga pemasyarakatan.

Pemasyarakatan berasal dari kata kerja memasyarakatkan. Memasyarakatkan mengandung dua arti, pertama yaitu menyebarkan ide kepada masyarakat luas untuk diketahui, dimiliki atau dianut. Kedua, adalah melakukan usaha melalui proses yang wajar dalam rangka memperlakukan anggota masyarakat agar bersikap atau berperilaku sesuai dengan tatanan norma yang terdapat dalam masyarakat.<sup>29</sup>

Instansi yang bertugas memberikan pembinaan terhadap warga binaan dengan sistem pemasyarakatan adalah lembaga pemasyarakatan atau LAPAS. Tujuan utama dari lembaga pemasyarakatan adalah melakukan pembinaan bagi warga binaan berdasarkan sistem, kelembagaan dan cara pembinaan sebagai bagian akhir dari sistem pemidanaan dalam sistem peradilan pidana.<sup>30</sup>

### **1. Dasar Hukum Terbentuknya Lembaga Pemasyarakatan**

Peraturan dasar dan peraturan perundang-undangan nasional tentang berlakunya pelaksanaan pembinaan narapidana di Lembaga Pemasyarakatan dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Pancasila**

Negara Indonesia yang berdasarkan Pancasila, “pemikiran-pemikiran baru mengenai fungsi pemidanaan yang tidak lagi sekedar penjara tetapi juga merupakan suatu usaha rehabilitasi dan reintegrasi sosial Warga Binaan Pemasyarakatan telah melahirkan suatu sistem pembinaan yang

---

<sup>29</sup> Petrus dan Irwan Panjaitan, *Lembaga Pemasyarakatan.....*, hlm. 120.

<sup>30</sup> C. Djisman Samosir, *Sekelumit Tentang PENologi dan Pemasyaraktan*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2012), hlm128.

sejak lebih dari empat puluh tahun yang dikenal dan dinamakan sebagai sistem pemasyarakatan”.<sup>31</sup>

Pancasila yang memaknai dengan “pandangan bangsa Indonesia tentang nilai manusia dan kemanusiaan dalam hubungannya dengan manusia terpidana dan aspirasinya bangsa Indonesia akan arti dan cita-cita kemerdekaan bangsa dan negara. Dengan demikian terlihat dengan jelas Pancasila menjadi tolak ukur lahirnya sistem pemasyarakatan berkeadilan karena melatarbelakangi lahirnya sistem pemasyarakatan dengan tujuan yang hendak dicapai yaitu agar menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga narapidana dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.

b. Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”.

Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”; pasal 28D ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia

---

<sup>31</sup> Priyatno Dwidja, *Sistem Pelaksanaan Pidana Penjara di Indonesia*, (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 3.

1945, bahwa “Setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan”.

c. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan

Pemerintah telah merumuskan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarkatan, dimana menjelaskan “Pembinaan Pemasarakatan dilaksanakan berdasarkan asas yaitu:

- 1) Pengayoman;
- 2) Persamaan perilaku dan pelayanan;
- 3) Pendidikan dan pembimbingan;
- 4) Penghormatan harkat dan martabat manusia;
- 5) Kehilangan kemerdekaan satu-satunya penderitaan; dan
- 6) Terjaminnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga dan orang-orang tertentu”.<sup>32</sup>

Pasal 3 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan: “Sistem pemasarkatan berfungsi menyiapkan Warga Binaan Pemasarakatan agar dapat berintegrasi secara sehat dengan masyarakat, sehingga dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang bebas dan bertanggung jawab.

d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Pasal 66 Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan sebagai berikut: pasal (5) “Setiap anak yang

---

<sup>32</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 *tentang Pemasarakatan*.

dirampas kebebasannya berhak mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan dengan memperhatikan kebutuhan pengembangan pribadi sesuai dengan usianya dan harus dipisahkan dengan orang dewasa kecuali demi kepentingannya”, pasal (6) “Setiap anak yang dirampas kebebasannya berhak memperoleh bantuan hukum atau bantuan lainnya secara efektif dalam setiap tahapan hukum yang berlaku”.

Mengenai pembinaan narapidana anak yang ditempatkan di lembaga pemasyarakatan kadangkala tidak mendapatkan haknya. Hal ini disebabkan selain fasilitas terbatas, jadi pembinaan yang diharapkan kurang terpenuhi, begitu juga dengan adanya penempatan narapidana anak yang ditempatkan tidak di lembaga pemasyarakatan khusus anak, seharusnya anak harus lebih ekstra diperhatikan proses pembinaannya karena mereka masih harus banyak mendapatkan bimbingan dan pendidikan baik secara rohani dan jasmani, agar setelah mereka selsesai menjalani pidana mereka dengan mudah diterima dimasyarakat, karena mereka menunjukkan sikap menyesali perbuatannya dan bertobat.

### **1. Tujuan dan Fungsi Lembaga Pemasyarakatan**

Telah kita ketahui bahwa lembaga pembinaan adalah lembaga yang khusus melaksanakan tugas atau memberikan pembinaan terhadap narapidana dan anak binaan. Seperti yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1991 Tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Permasyarakatan menyebutkan bahwa Pembina pemasyarakatan adalah petugas pemasyarakatan

yang melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik pemsyarakatan di lapas. Jadi, hanya pembina pemsyarakatan inilah yang berhak untuk memberikan pembinaan bagi narapidana di lembaga pemsyarakatan. Dalam sistem pemsyarkatan, pembinaan dan bimbingan yang dilakukan oleh para Pembina, melalui tahap-tahap adminisi/orientasi, pembinaan dan asimilasi yang dijelaskan sebagai berikut: <sup>33</sup>

a. Tahap adiminisi dan orientasi

Tahap yang dimulai sejak warga binaan pemsyarakatan memasuki lembaga dengan suatu kegiatan, meliputi pengenalan terhadap suasana lembaga, petugas lembaga/pembina, tata terbit disiplin, serta hak dan kewajiban selama berada di dalam lembaga. Jangka waktu yang diberikan ketika melakukan tahap ini adalah 1 minggu bagi tahanan dan 1 bulan warga serta anak didik binaan.

b. Tahap pembinaan

Pembinaan Tahap Awal dimulai sejak anak baru diterima di LPKA hingga 1/3 masa pidana atau batas waktu yang ditentukan berdasarkan hasil Litmas. Tahap pembinaan awal dimulai dengan proses registrasi yang terdiri dari kegiatan penerimaan, pendaftaran dan penempatan serta pengenalan lingkungan sebagaimana telah diuraikan dalam proses registrasi sebelumnya. Dalam proses pembinaan tahap awal dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Serikat Putra Jaya, *Kapita Selektu Hukum Pidana*, Cetakan Kedua, (Semarang: Universitas Dipenogoro, 2005), hlm.39.

1) Penelitian Kemasyarakatan dan Asesmen. Penelitian kemasyarakatan wajib dilakukan terhadap setiap anak. Penelitian Kemasyarakatan di LPKA dilakukan oleh Pembimbing Kemasyarakatan. Penelitian Kemasyarakatan merupakan proses pengumpulan data dan informasi yang di dalamnya mencakup juga hasil *profiling* dan assesmen yang dilakukan oleh assessor. Hasil Penelitian Kemasyarakatan adalah rekomendasi pembinaan atau perlakuan untuk Anak selama di LPKA yang kemudian disampaikan kepada Kepala LPKA. Hasil Penelitian Kemasyarakatan juga disampaikan kepada wali/pengasuh untuk dipelajari dalam rangka persiapan sidang TPP.

## 2) Asesmen

Asesmen di LPKA dilakukan oleh assessor. Hasil assesmen berupa rekomendasi diserahkan kepada Kepala LPKA untuk disampaikan kepada Pembimbing Kemasyarakatan (PK) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari dokumen penelitian kemasyarakatan (Litmas). Hasil assesmen juga disampaikan kepada pengasuh pemsyarakatan untuk dipelajari dalam rangka persiapan sidang TPP.

Pada tahap ini pengawasan dilakukan sangat ketat (*maximum security*) dengan tujuan agar warga binaan pemsyarakatan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan peraturan-peraturan yang berlaku terutama dalam hal perilaku.

c. Tahap asimilasi

Pelaksanannya dimulai 1/2 (satu per dua) sampai 2/3 (dua per tiga) dari masa pidana. Pada tahap ini mulai diperkenalkan warga binaan pemasyarakatan dengan jati diri mereka terkait dengan kecerdasan, mental, dan iman yang dimilikinya secara lebih mendalam dan diiringi dengan kegiatan yang bermanfaat seperti olahraga, pramuka dan lain-lain. Pada tahap ini pengawasan yang diberikan sedikit berkurang (*medium security*) dari sebelumnya.

d. Tahap integrasi

Tahap ini dilaksanakan setelah warga binaan pemasyarakatan menjalani 2/3 (dua pertiga) masa pidana sampai dengan berakhirnya masa pidana. Pada tahap ini pengawasan sudah sangat berkurang (*minimum security*). Bagi warga binaan pemasyarakatan yang sudah betul-betul sadar dan berkelakuan baik berdasarkan pengamatan tim pengamat pemasyarakatan dapat mengusulkan: cuti biasa, cuti menjelang bebas, dan pembebasan bersyarat.

Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Bimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan menjelaskan bahwa: Pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, professional, kesejahteraan jasmani dan rohani narapidana dan anak didik pemasyarakatan.

Pasal 5 berbunyi sebagai berikut “Fungsi sistem pemasyarakatan adalah menyiapkan orang yang dibina agar dapat berperan kembali sebagai anggota masyarakat yang baik dan bertanggung jawab. Asas dalam pembinaan pemasyarakatan adalah pengoyoman, persamaan perilaku dan pelayanan, pembimbingan, penghormatan harkat dan martabat manusia, karena menghilangkan kemerdekaan merupakan satu-satunya penderitaan dan hilangnya hak untuk tetap berhubungan dengan keluarga dan orang-orang tertentu”.

#### **F. Konsep Anak Didik Pemasyarakatan**

Dalam konsideran Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, dikatakan bahwa anak adalah amanah dan karuni Tuhan Yang Maha Esa, yang dalam dirinya melekat harkat dan martabat sebagai manusia seutuhnya.<sup>34</sup>

Sementara itu, mengacu pada Konvensi PBB tentang Hak Anak (*convention on the Right of the Child*), maka definisi anak: “Anak berarti setiap manusia di bawah umur 18 tahun, kecuali menurut undang-undang yang berlaku pada anak, kedewasaan dicapai lebih awal”. Untuk itu, UUNo.35 Tahun 2014 tentang perlindungan anak memberikan definisi anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Hadi Supeno mengungkapkan bahwa semestinya setelah lahir UU Perlindungan Anak yang dalam strata hukum dikategorikan sebagai *lex specialist*, semua ketentuan lainnya tentang definisi anak harus disesuaikan, termasuk kebijakan yang dilahirkan serta berkaitan dengan pemenuhan hak anak.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> M. Nasir Djamil. *Anak Bukan Untuk Dihukum*. ( Jakarta: Sinar Grafika, 2013) hlm. 8.

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm.10.

Sementara itu, hak-hak anak di Indonesia secara umum ditentukan dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 18 UU No.35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, antara lain:<sup>36</sup>

- a) Setiap anak berhak untuk dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
- b) Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan.
- c) Setiap anak berhak untuk beribadah menurut agamanya, berpikir, dan berekspresi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya, dalam bimbingan orang tua.
- d) Setiap anak berhak untuk mengetahui orang tuanya, dibesarkan, dan diasuh oleh orang tua sendiri.
- e) Setiap anak berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan jaminan sosial sesuai dengan kebutuhan fisik, mental, spiritual, dan sosial.
- f) Setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran dalam rangka pengembangan pribadinya dan tingkat kecerdasannya sesuai dengan minat dan bakatnya.
- g) Bagi anak yang menyandang cacat juga berhak memperoleh pendidikan luar biasa, sedangkan bagi anak yang memiliki keunggulan juga berhak mendapatkan pendidikan khusus.

---

<sup>36</sup>*Ibid*, hlm. 16.

- h) Setiap anak berhak menyatakan dan didengar pendapatnya, menerima, mencari, dan memberikan informasi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya demi pengembangan dirinya sesuai dengan nilai-nilai kesusilaan dan kepatutan.
- i) Setiap anak berhak untuk beristirahat dan memanfaatkan waktu luang, bergaul dengan anak yang sebaya, bermain, berekreasi, dan berkreasi sesuai dengan minat, bakat, dan tingkat kecerdasannya demi pengembangan diri.
- j) Setiap anak yang menyandang cacat berhak memperoleh rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial.
- k) Setiap anak selama dalam pengasuhan orang tua, wali, atau pihak lain manapun yang bertanggung jawab atas pengasuhan, berhak mendapat perlindungan dari perlakuan: diskriminasi, eksploitasi, baik ekonomi maupun seksual, penelantaran, kekejaman, kekerasan, dan penganiayaan, ketidakadilan, dan perlakuan salah lainnya.
- l) Setiap anak berhak untuk diasuh oleh orang tuanya sendiri, kecuali jika ada alasan dan/atau aturan hukum yang sah menunjukkan bahwa pemisahan itu adalah demi kepentingan terbaik bagi anak dan merupakan pertimbangan terakhir.
- m) Setiap anak berhak untuk memperoleh perlindungan dari penyalahgunaan dalam kegiatan politik, pelibatan dalam sengketa bersenjata, pelibatan dalam kerusuhan sosial, pelibatan dalam peristiwa yang mengandung unsur kekerasan, dan pelibatan dalam peperangan.

- n) Setiap anak berhak memperoleh perlindungan dari sasaran penganiayaan, penyiksaan, atau penjatuhan hukuman yang tidak manusiawi.
- o) Setiap anak berhak untuk memperoleh kebebasan sesuai dengan hukum.
- p) Penangkapan, penahanan, atau tindak pidana penjara anak hanya dilakukan apabila sesuai dengan hukum yang berlaku dan hanya dapat dilakukan sebagai upaya terakhir.
- q) Setiap anak yang dirampas kebebasannya berhak untuk mendapatkan perlakuan secara manusiawi dan penempatannya dipisahkan dari orang dewasa, memperoleh bantuan hukum atau bantuan lainnya secara efektif dalam setiap tahapan upaya hukum yang berlaku, dan membela diri serta memperoleh keadilan di depan pengadilan anak yang objektif dan tidak memihak dalam sidang tertutup untuk umum.
- r) Setiap anak yang menjadi korban atau pelaku kekerasan seksual atau yang berhadapan dengan hukum berhak dirahasiakan.
- s) Setiap anak yang menjadi korban atau pelaku tindak pidana berhak mendapatkan bantuan hukum dan bantuan lainnya.

Anak adalah tunas, potensi, dan generasi muda penerus cita-cita perjuangan bangsa, memiliki peran strategis dan mempunyai ciri dan sifat khusus yang menjamin kelangsungan eksistensi bangsa dan negara pada masa depan. Oleh karena itu agar setiap anak kelak mampu memikul tanggung jawab tersebut, maka ia perlu mendapat kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal, baik fisik, mental maupun sosial, dan berakhlak

mulia, perlu dilakukan upaya perlindungan serta untuk mewujudkan kesejahteraan anak dengan memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya serta adanya perlakuan tanpa diskriminasi.<sup>37</sup> Adapun anak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah andikpas sedang menjalani masa pidananya di LPKA Kelas II Banda Aceh.

### **1. Anak Didik Pemasarakatan**

Dalam undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak yaitu pada Pasal 1 angka 3 yang berbunyi, Anak yang berkonflik dengan hukum yang selanjutnya disebut Anak adalah anak yang telah berumur 12 tahun, tetapi belum berumur 18 tahun yang diduga melakukan tindak pidana. Sehingga sesuai dengan ketentuan tersebut istilah anak yang berkonflik dengan hukum yang menjalani pembinaan yang biasanya disebut dengan Anak Didik Pemasarakatan, tidak terlepas dari peranan semua pihak terutama pihak keluarga, karena di usia kanak-kanak yang paling berperan dalam membentuk kepribadian si anak adalah lingkungan keluarganya terutama kedua orang tua, karena yang paling awal di kenal si anak adalah kedua orang tua dan sanak saudara, namun ketika anak menjelang remaja si anak mulai bermain di luar rumah, di lingkungan yang disenanginya, yang menjadi masalah hal ini sering tidak dapat terkontrol oleh keluarga si anak terutama kedua orangtuanya, sementara anak tidak lepas dari lingkungan sosialnya, lingkungan sosial yang luar dapat memberikan label tertentu karena perilaku yang cenderung berulang dilakukan anak, meskipun sebenarnya perilaku si anak tidak demikian adanya, dari lingkungan keluarga dan

---

<sup>37</sup>*Ibid*, hlm. 8.

lingkungan bermainnya terbentuklah perilaku dan watak anak yang terkadang susah untuk dipahami, salah satu sebab dari perilaku anak tersebut karena kurang perhatian orangtua dengan kesibukan rutinitas orang tua di kehidupan modern serta lingkungan yang sangat mendukung”.<sup>38</sup>

Pasal 1 Undang – Undang nomor 12 tahun 1995 tentang Pemasyarakatan menjelaskan: Warga Binaan Pemasyarakatan adalah Narapidana Anak Didik Pemasyarakatan dan Klien Pemasyarakatan, seperti yang akan dijelaskan di bawah ini:

- a. Narapidana adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Lapas.
- b. Anak Didik Pemasyarakatan adalah:
  - 1.) Anak Pidana yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan menjalani pidana di Lapas. Anak binaan paling lama berumur 18 tahun.
  - 2.) Anak Negara yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan diserahkan kepada negara untuk dididik dan ditempatkan di Lapas. Anak binaan ini paling lama berumur 18 tahun.
  - 3.) Anak Sipil yaitu anak yang atas permintaan orang tua atau walinya untuk memperoleh penetapan pengadilan untuk dididik di Lapas sampai anak tersebut berumur 18 tahun.
- c. Klien Pemasyarakatan adalah seseorang yang berada dalam bimbingan Bapas.

---

<sup>38</sup> Wilsa, *Lembaga Pemasyarakatan, Sejarah dan Perkembangannya*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm.6-7.

Berdasarkan Penjelasan Undang-undang Sistem Pengadilan Pidana Anak (SPPA), Pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas, ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, pelatihan keterampilan, profesional, serta kesehatan jasmani dan rohani anak baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana.

Pembinaan bagi anak sesuai PP No.31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan meliputi kegiatan Pembinaan Kepribadian dan Pembinaan Kemandirian. Pasal 3 PP No. 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan berbunyi bahwa Pembinaan dan Pembimbingan Kepribadian dan Kemandirian meliputi ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kesadaran berbangsa dan bernegara, intelektual, sikap dan perilaku, kesehatan jasmani dan rohani, kesadaran hukum, reintegrasi sehat dengan masyarakat, ketrampilan kerja dan latihan kerja dan produksi.

## 2. Teori Pembinaan

Pembinaan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata “bina” yang berarti membangun, mendirikan, mengusahakan agar mempunyai kemajuan lebih. Sedangkan menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan menyebutkan bahwa “Pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan”.

Pembinaan adalah kegiatan untuk meningkatkan kualitas, ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, pelatihan keterampilan, profesional, serta kesehatan jasmani dan rohani Anak baik di dalam maupun di luar proses peradilan pidana.<sup>39</sup>

Pembinaan / *rehabilitation* sebagai pemidanaan dikemukakan oleh aliran positif yang berpendapat bahwa pemidanaan sangat pantas diarahkan kepada pelaku kejahatan, bukan pada perbuatannya. Namun pemidanaan yang dimaksudkan oleh teori pembinaan ini untuk memberi tindakan perawatan (*treatment*) dan perbaikan (*rehabilitation*) kepada pelaku kejahatan sebagai pengganti dari penghukuman. Argumen aliran teori pembinaan ini dilandaskan pada alasan bahwa pelaku kejahatan adalah orang yang sakit sehingga membutuhkan tindakan perawatan (*treatment*) dan perbaikan (*rehabilitation*).<sup>40</sup>

Menurut Herbert L.Packer, tujuan pemidanaan adalah untuk mengubah tingkah laku/kepribadian narapidana agar ia meninggalkan kebiasaan buruk yang bertentangan dengan norma- norma hukum serta norma-norma lainnya dan agar ia lebih cenderung untuk mematuhi norma-norma yang berlaku. Teori pembinaan lebih diarahkan pada perbaikan narapidana, bukan pada tindak pidana yang telah terjadi. Sehingga pelaku tindak pidana tidak mengulangi lagi perbuatannya dan dapat diterima di masyarakat.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup>Direktorat Bimkemas dan Pengantasan Anak. *Pedoman Perlakuan Anak Dalam Proses Pemasyarakatan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA)*.(Jakarta. 2015). Hlm. 10

<sup>40</sup> C.Ray Jeffery, 1977, *Crime Prevention Through Environmental Design*, (Beverly Hills London: Sage Publication), hlm.18

<sup>41</sup> Herbert L.Packer.*The limit of the criminal sanction*.( California: Standford University Press, 1988) hlm.53.

### 3. Model-Model Pembinaan Anak

Gordon Bazemore memperkenalkan 3 (tiga) corak atau model peradilan anak, yaitu:

#### a. Model Pembinaan Pelaku Perorangan (*individual treatment model*)

Model pembinaan pelaku perorangan dalam praktek menggunakan pendekatan terapeutik yakni anak diperlakukan sebagai orang yang sakit kemudian harus didiagnosis sakitnya terlebih dahulu. Atas dasar temuan penyebab penyakitnya maka ditentukan terapi yang sesuai untuk mengobatinya. Terapi ini bersifat perorangan. Corak atau model pembinaan pelaku perorangan ini dirasakan kelemahannya terutama tidak terjamin timbulnya stigmatisasi, *paternalistic*, mahal, tidak memadai dan jaminan hukumnya lemah serta diragukan intensitasnya. Model ini dilihat masih belum berhasil mengarahkan secara formal kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas sanksi terhadap anak pelaku *delinkuen* dan gagal memainkan peran dari peradilan anak dalam kerangka kepentingan publik.

#### b. Model Retributif (*retributive model*)

Model retributif memiliki tujuan pemberian ganjaran atau *punishment*. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk merasionalisasikan ketidakpastian pembuatan keputusan dalam persidangan anak, dan untuk menegaskan kembali pentingnya fungsi sanksi. Konsekuensi yang muncul kemudian adalah tuntutan akan perlunya mengadopsi pedoman pemberian pidana yang pasti, undang-undang tentang anak tidak lagi menekankan rehabilitasi dan membuang kerangka acuan berorientasi pada keperluan pelaku.

### c. Model Restoratif (*restorative model*)

Model peradilan anak restoratif berangkat dari asumsi bahwa tanggapan atau reaksi terhadap perilaku *delinkuen* si anak, tidak akan efektif tanpa adanya kerjasama dan keterlibatan dari korban, pelaku dan masyarakat. Prinsip yang menjadi dasar pada model peradilan restoratif ini bahwa keadilan paling baik terlayani, apabila setiap pihak menerima perhatian secara adil dan seimbang, aktif dilibatkan dalam proses peradilan dan memperoleh keuntungan secara memadai dari interaksi mereka dengan sistem peradilan anak. Model peradilan restoratif berkehendak untuk memperbaiki kesejahteraan masyarakat melalui cara-cara menghadapkan pelaku anak pada pertanggungjawaban atas perilakunya.<sup>42</sup>

#### 4. Layanan Binaan pada LPKA (Lembaga Pembinaan Khusus Anak)

Pembinaan adalah suatu usaha untuk menjadikan yang dibina hidup sehat jasmaniah dan ruhaniah, sehingga dapat menyesuaikan dan meningkatkan kembali keterampilannya, pengetahuannya serta kepandaiannya dalam lingkungan hidup.<sup>43</sup>

Adapun pembinaan yang dilakukan terhadap anak diserahkan kepada pemerintah. Sehubungan dengan tindak pidana yang dilakukannya pembinaan tersebut lebih diarahkan pada usaha untuk membimbing, mendidik, memperbaiki atau memulihkan keadaan dan tingkah laku anak tersebut, sehingga anak dapat kembali menjalani kehidupan sewajarnya ditengah-tengah masyarakat jika telah

---

<sup>42</sup> Paulus Hadisuprpto, *Peradilan Restoratif: Model Peradilan Anak Indonesia Masa Datang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006) hlm.6.

<sup>43</sup> Yuyun Nurulaen, *Lembaga Pemasyarakatan Masalah&Solusi*, (Bandung : Marja. 2012). hlm.44

menyelesaikan masa hukumannya. Oleh pemerintah pembinaan tersebut diserahkan pada suatu lembaga atau badan yang dinamakan Lembaga Pemasyarakatan berada dibawah Departemen Kehakiman dengan dasar hukum UU No.12/1995 tentang pemasyarakatan yang mengkhususkan pada Lembaga Pemasyarakatan anak dalam hal pembinaan atau sekarang yang disebut Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA).<sup>44</sup>

Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) adalah lembaga atau tempat anak menjalani masa pidananya. LPKA berkewajiban untuk menyelenggarakan pendidikan, pelatihan keterampilan, pembinaan, dan pemenuhan lain dari anak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Hal ini mengingat anak yang dijatuhi pidana berhak memperoleh pembinaan, pembimbingan, pengawasan, pendampingan, pendidikan, dan pelatihan serta hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>45</sup>

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya petugas LPKA wajib memperhatikan hak setiap Anak dalam proses peradilan pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana yang meliputi:

- a. Dipperlakukan secara manusiawi dengan memperhatikan kebutuhan sesuai dengan umurnya
- b. Dipisahkan dari orang dewasa
- c. Memperoleh bantuan hukum dan bantuan lain secara efektif

---

<sup>44</sup> Nani Wita Sembiring, *"Efektivitas Pembinaan Narapidana Anak Oleh Lembaga Pemasyarakatan Anak Klas II-A Tanjung Gusta Medan"*.(Disertai Program Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Sumatra Utara. 2009), hlm.5

<sup>45</sup> M. Nasir Djamil, *Anak Bukan Untuk diHukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm. 167

- d. Melakukan kegiatan rekreasi
- e. Bebas dari penyiksaan, penghukuman atau perlakuan lain yang kejam, tidak manusiawi, serta merendahkan derajat dan martabatnya
- f. Tidak dijatuhi pidana mati atau pidana seumur hidup
- g. Tidak ditangkap, ditahan atau dipenjarakan kecuali sebagai upaya terakhir dan dalam waktu yang paling singkat
- h. Memperoleh keadilan di muka pengadilan Anak yang objektif, tidak memihak, dan dalam sidang yang tertutup untuk umum, tidak dipublikasikan identitasnya
- i. Memperoleh pendampingan orang tua/wali/pengasuh dan orang yang dipercaya oleh Anak
- j. Memperoleh advokasi sosial
- k. Memperoleh kehidupan pribadi
- l. Memperoleh aksesibilitas, terutama bagi Anak cacat
- m. Memperoleh pendidikan
- n. Memperoleh pelayanan kesehatan
- o. Memperoleh hak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

Layanan pembinaan harusnya dilakukan dengan penuh kesabaran dan berperilaku baik dengan memperhatikan norma-norma yang berlaku baik norma agama, hukum, maupun adat istiadat yang berlaku. Setiap layanan yang diberikan mewajibkan petugas layanan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang diberikan tersebut dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kekeliruan di diri andikpas. Berdasarkan Al-Quran surah An-Nahl ayat 125:

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya:

*“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.*

Hadist Riwayat Bukhari:

كُونُوا رَبَّانِيِّينَ حُلَمَاءَ فُقَهَاءَ عُلَمَاءَ وَيُقَالُ الرَّبَّانِيُّ الَّذِي يُرَبِّي النَّاسَ بِصِغَارِ الْعِلْمِ قَبْلَ كِبَارِهِ

Artinya:

"Jadilah pendidik yang penyantun, ahli fikih, dan ulama. Disebut pendidik apabila seseorang mendidik manusia dengan memberikan ilmu sedikit-sedikit yang lama-lama menjadi banyak." (HR. Bukhari).

Adapun layanan pembinaan yang diberikan kepada andikpas pada LPKA

Kelas II Banda Aceh meliputi:

a. Layanan Pendidikan

Pendidikan merupakan hak dan kewajiban yang harus terpenuhi dan dipenuhi oleh setiap anak, baik itu pendidikan formal maupun non-formal (sosial atau hubungan masyarakat). Pendidikan yang layak

mampu melahirkan generasi yang berkualitas, pendidikan dapat diperoleh kapanpun dan dimanapun. Umumnya pendidikan formal diberikan kepada anak mulai dari Paud/Tk-sd-smp-Sma bahkan sampai perguruan tinggi. Anak mendapatkan kebebasan dalam menuntut ilmu tidak terkecuali andikpas yang harus menjalani masa pidananya di LPKA. Pendidikan juga diberikan kepada andikpas dengan mengikuti kurikulum pendidikan yang berlaku yaitu K-13 sama seperti anak-anak lainnya yang bisa bersekolah dengan normal, pada LPKA juga menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran andikpas. Baik tenaga pengajar, ragam sumber belajar, ruang kelas yang mampu menunjang kegiatan belajar mengajar di dalam LPKA.

#### b. Layanan Keagamaan

Setiap muslim yang dilahirkan membawa fitrah sebagai seorang umat Islam yang mana dalam setiap menjalankan aktivitasnya sehari-hari harus berdasarkan fitrah tersebut. Pemberian bimbingan tidak hanya diberikan pada segi sosial saja melainkan dari segi spiritual andikpas juga perlu diberikan pembinaan. Tujuan diberikan layanan keagamaan ini ialah agar andikpas menyadari sepenuhnya akan eksistensinya sebagai makhluk Allah SWT., yang seharusnya hidup sesuai dengan ketentuan dan ketetapan-Nya agar mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat, beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang maha esa, agar andikpas menyadari sepenuhnya kesalahan yang dilakukannya sehingga andikpas

tidak akan mengulangi lagi tindakan yang berakibat buruk untuk dirinya, dan juga oranglain.

c. Layanan Keterampilan

Dewasa ini setiap manusia dituntut untuk mempunyai skill atau kemampuan/keahlian agar dapat menjalani hidup yang penuh dengan persaingan. Andikpas selama menjalani masa pidananya di LPKA dibina untuk memiliki keahlian tertentu agar ketika andikpas tersebut keluar atau selesai menjalani masa pidananya ia dapat melangsungkan hidup dan beradaptasi di lingkungan masyarakat yang dianggap sebagai hal yang baru, kemudian agar andikpas merasa mampu dan diterima kembali oleh lingkungan masyarakatnya maka diperlukan pembinaan terhadap keterampilan andikpas.

d. Layanan Seni dan Olahraga

Kegiatan seni dan olahraga diadakan untuk membantu andikpas dalam meningkatkan bakat dan minat yang dimilikinya, meningkatkan semangat baik secara individu maupun kegiatan berkelompok. Petugas layanan memotivasi atau mendorong dan menggerakkan andikpas untuk berpartisipasi secara aktif mengikuti materi dan kegiatan layanan seni dan olahraga. Mengadakan kegiatan perlombaan seni dan olahraga antar sesama andikpas dapat meningkatkan semangat dan kepercayaan diri andikpas selama di LPKA.

### G. Kerangka Berpikir

LPKA Kelas II Banda Aceh menjadi pusat pembinaan anak yang bermasalah dengan hukum di Provinsi Aceh. Sebagai pusat pelayanan umum lembaga pemasyarakatan yang khusus untuk mengurus anak binaan laki-laki, dituntut harus mampu memenuhi fungsinya dengan baik serta mampu memberikan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas akan melahirkan kepuasan pengguna layanan tersebut.

Dalam menyikapi masalah tersebut maka LPKA harus lebih peka terhadap keinginan atau harapan dari andikpas, selain itu LPKA juga harus mampu mengelola serta menerapkan strategi dalam membina andikpas.

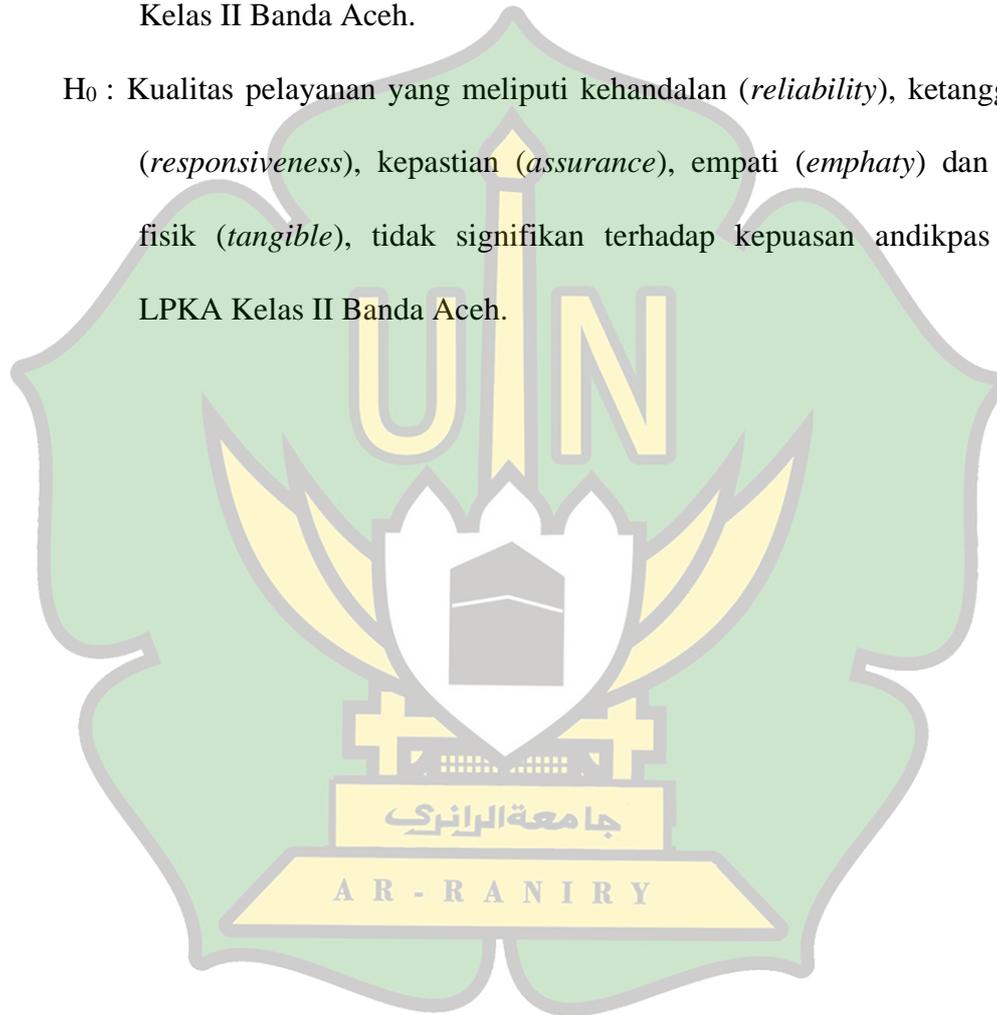


Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir

## H. Hipotesis Penelitian

H<sub>a</sub> : Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*), signifikan terhadap kepuasan andikpas pada LPKA Kelas II Banda Aceh.

H<sub>0</sub> : Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*), tidak signifikan terhadap kepuasan andikpas pada LPKA Kelas II Banda Aceh.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Yaitu penelitian ini menekankan analisis datanya berupa angka-angka sehingga diperoleh hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif yang menggunakan format deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.<sup>46</sup>

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian korelasional. Metode penelitian korelasional bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variasi variabel yang lain, berdasarkan koefisien korelasi. Dengan penelitian korelasional, pengukuran terhadap beberapa variabel serta saling berhubungan di antara variabel-variabel tersebut dapat dilakukan serentak dalam kondisi yang realistis.<sup>47</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna jasa. Hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel X (Kualitas Layanan) dengan variabel Y (Kepuasan). Alasan

---

<sup>46</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi kedua*, (Jakarta : Kencana, 2005), hlm.44.

<sup>47</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Edisi 1 Cet.1* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 8-9.

menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ini mengetahui bagaimana hubungan variabel X (Kualitas Layanan) dapat mempengaruhi variabel Y (Kepuasan).

## B. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>48</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah andikpas yang sedang menjalani masa pidananya di LPKA Kelas II Banda Aceh yang berjumlah 30 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diteliti, sampel dianggap mampu mewakili seluruh populasi. Menurut Suigoyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).<sup>49</sup>

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Non Probability Sampling*, yaitu jenis pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun penentuan jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah dengan metode sensus, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono bahwa “ Sampling jenuh

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 215.

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 81

adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.<sup>50</sup>

Pada LPKA Kelas II Banda Aceh seluruh andikpas telah mendapatkan layanan binaan semenjak awal masa pidananya. Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh populasi atau jumlah total seluruh andikpas yang ada pada LPKA.

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

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Observasi.**

Observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan yang diteliti. Peneliti hanya mengamati, mencatat, menganalisis kemudian membuat kesimpulan tentang apa yang diteliti.

#### **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden (andikpas pada LPKA Kelas II Banda Aceh) dengan panduan kuesioner. Data yang

---

<sup>50</sup> *Ibid.* hlm. 85

diperoleh berupa data primer hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Kuesioner (angket) yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, yang mana pertanyaan dan jawaban sudah disediakan oleh peneliti, sehingga responden hanya akan memilih jawaban yang disediakan. Jawaban dapat berupa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Dimensi Kualitas layanan dalam sistem SERVQUAL didasarkan pada skala item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna layanan. Parasuraman menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung/ fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>51</sup>

Sesuai dengan prinsip pelayanan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan mendapatkan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran

---

<sup>51</sup>Parasuraman, dkk. "Servqual: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. 1988. Vol. 64. Hlm. 12-40.

dan kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan.

**Tabel 3. 1 -kisi Skala Kepuasan terhadap Kualitas Layanan**

Variabel	Bidang Layanan	Dimensi Kualitas Layanan	Indikator	Jumlah item
Kualitas Layanan	1. Pendidikan	a. Keandalan	Sarana dan prasarana pendidikan	2
			Pelayanan petugas	2
		b. Tanggap	Tanggap masalah	2
			Tanggap informasi	1
		c. Kepastian	Hubungan andikpas dengan petugas	1
	Metode pembelajaran		2	
	d. Empati	Perhatian petugas layanan	1	
	e. Bukti Fisik	Fasilitas pendukung	2	
	2. Keagamaan	a. Keandalan	Sarana dan prasarana keagamaan	2
			Pelayanan petugas	1
		b. Tanggap	Tanggap masalah	2
			Kegiatan yang terprogram	2
		c. Kepastian	Andikpas mendapat kepercayaan	1
	d. Empati		Perhatian petugas LPKA	2
	e. Bukti Fisik	Fasilitas pendukung	1	
	3. Keterampilan	a. Keandalan	sarana dan prasarana keterampilan	2
			Pelayanan petugas	1
		b. Tanggap	Tanggap masalah	2
			Tanggap informasi	1
		c. Kepastian	Kegiatan yang terprogram	1
	Andikpas mendapat kepercayaan		1	
	d. Empati	Perhatian petugas layanan	2	
	e. Bukti Fisik	Fasilitas pendukung	2	
	4. Seni dan Olahraga	a. Keandalan	Sarana dan prasarana seni dan olahraga	2
			Pelayanan petugas	1
		b. Tanggap	Tanggap masalah	1
Tanggap informasi			1	
c. Kepastian		Kegiatan yang terprogram	1	
	Jaminan kesehatan	2		
d. Empati	Perhatian petugas layanan	2		
e. Bukti Fisik	Fasilitas pendukung	2		
<b>Jumlah</b>				<b>48</b>

## D. Uji Validitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas konstruk dilakukan dengan meminta pertimbangan dari ahli (*expert judgement*) yang sesuai dengan bidang studi. Dalam penelitian ini expert yang dimintai bantuan untuk memeriksa kesesuaian antara butir item dan indikator instrumen, yaitu: (1) Syaiful Indra, M.Pd., Kons, dan (2) Siti Hajar Sri Hidayati, S.Psi., S.Sos.I., MA,. Berdasarkan hasil *judgement* dengan beberapa ahli, terdapat beberapa pertimbangan:

a. Syaiful Indra, M.Pd.,Kons

- 1) Tampilkan teori yang digunakan sebagai dasar pembuatan instrumen saat *judge*.
- 2) Sebaiknya setiap indikator memiliki beberapa butir pertanyaan.
- 3) Pertanyaan disesuaikan dengan indikator penelitian agar lebih relevan.
- 4) Perhatikan tumpang tindih antara indikator keandalan dan tanggap.
- 5) Untuk indikator bukti fisik bisa tidak digunakan.

b. Siti Hajar Sri Hidayati, S.Psi., S.Sos.I., MA

- 1) Indikator harus mengikuti turunan dari dimensi variabel
- 2) Seluruh item pertanyaan pada indikator dibuat berdasarkan masing-masing bidang layanan.
- 3) Sebaiknya disetiap indikator harus lebih dari 1 item pernyataan
- 4) Semua item pernyataan sudah baik, hanya saja perbaiki beberapa bahasa yang digunakan sesuai kaidah EYD, disesuaikan dengan kemampuan andikpas

Hasil dari beberapa pertimbangan dengan *expert judgement* ini kemudian diperbaiki dan di diskusikan kembali dengan dosen pembimbing, agar item pertanyaan pada instrumen ini bisa digunakan peneliti untuk mengukur kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan pada LPKA.

#### **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Setelah data diperoleh dilakukan pengolahan data dengan program statistik yaitu program SPSS versi 25.0 dan *Microsoft Excel*. Kemudian data yang diperoleh dari hasil pengisian angket tersebut dianalisis dengan metode presentase untuk mengukur kepuasan andikpas dan uji *Chi Square* dengan tujuan melihat signifikansi antara variabel X (kualitas layanan) terhadap variabel Y (kepuasan) sehingga diperoleh data yang valid.

## 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi data tentang kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan di loka dengan menggunakan rumus persentase. Persentase butir item pada setiap dimensi layanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (tertingi)}} \times 100 \%$$

Kemudian data diperlukan pengkategorian rentangan data atau interval, yang diperoleh dengan rumus berikut

$$\text{Interval} = \frac{\text{Data Terbesar} - \text{Data Terkecil}}{\text{Jumlah Kelompok}}$$

Setelah rentangan interval... didapat maka selanjutnya dilakukan pengkategorian dan persentase masing-masing bidang layanan.

### a. Layanan Pendidikan

Kategori dan persentase kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan terdapat 13 item pernyataan, skor maksimal 65 dan skor terendah 13, dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

$$i = \frac{65-13}{5} = 10,4$$

**Tabel 3. 2 Kategori Rentang Skor Layanan Pendidikan**

No	Kategori	Rentang Skor
1	Sangat Puas (SP)	≥90
2	Puas (P)	72-89
3	Cukup Puas (CP)	55-71
4	Tidak Puas (TP)	37-54
5	Sangat Tidak Puas (STP)	≤36

**b. Layanan Keagamaan**

Kategori dan persentase kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan terdapat 11 item pernyataan, skor maksimal 55 dan skor terendah 11, dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

$$i = \frac{55-11}{5} = 8,8$$

**Tabel 3. 3 Kategori Rentang Skor Layanan Keagamaan**

No	Kategori	Rentang Skor
1	Sangat Puas (SP)	≥91
2	Puas (P)	73-89
3	Cukup Puas (CP)	55-72
4	Tidak Puas (TP)	37-54
5	Sangat Tidak Puas (STP)	≤36

**c. Layanan Keterampilan**

Kategori dan persentase kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan terdapat 12 item pernyataan, skor maksimal 60 dan skor terendah 12, dapat dilihat pada tabel berikut.

$$i = \frac{60-12}{5} = 9,6$$

**Tabel 3. 4 Kategori Rentang Skor Layanan Keterampilan**

No	Kategori	Rentang Skor
1	Sangat Puas (SP)	≥91
2	Puas (P)	72-90
3	Cukup Puas (CP)	55-71
4	Tidak Puas (TP)	37-54
5	Sangat Tidak Puas (STP)	≤36

#### d. Layanan Seni dan Olahraga

Kategori dan persentase kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan terdapat 12 item pernyataan, skor maksimal 60 dan skor terendah 12, dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

$$i = \frac{60-12}{5} = 9,6$$

**Tabel 3. 5 Kategori Rentang Skor Layanan Seni dan Olahraga**

No	Kategori	Rentang Skor
1	Sangat Puas (SP)	≥91
2	Puas (P)	72-90
3	Cukup Puas (CP)	55-71
4	Tidak Puas (TP)	37-54
5	Sangat Tidak Puas (STP)	≤36

## 2. Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk melihat signifikansi kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan, peneliti menggunakan teknik analisis *Chi Square* untuk mencari arah dan kuatnya hubungan variabel. Uji *chi square* merupakan teknik statistik yang pada umumnya digunakan untuk menguji sebuah hipotesis sebuah populasi yang berupa nominal dan sampelnya memiliki skala yang besar.<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm 103.

Dasar pengambilan keputusan uji *Chi Square*:

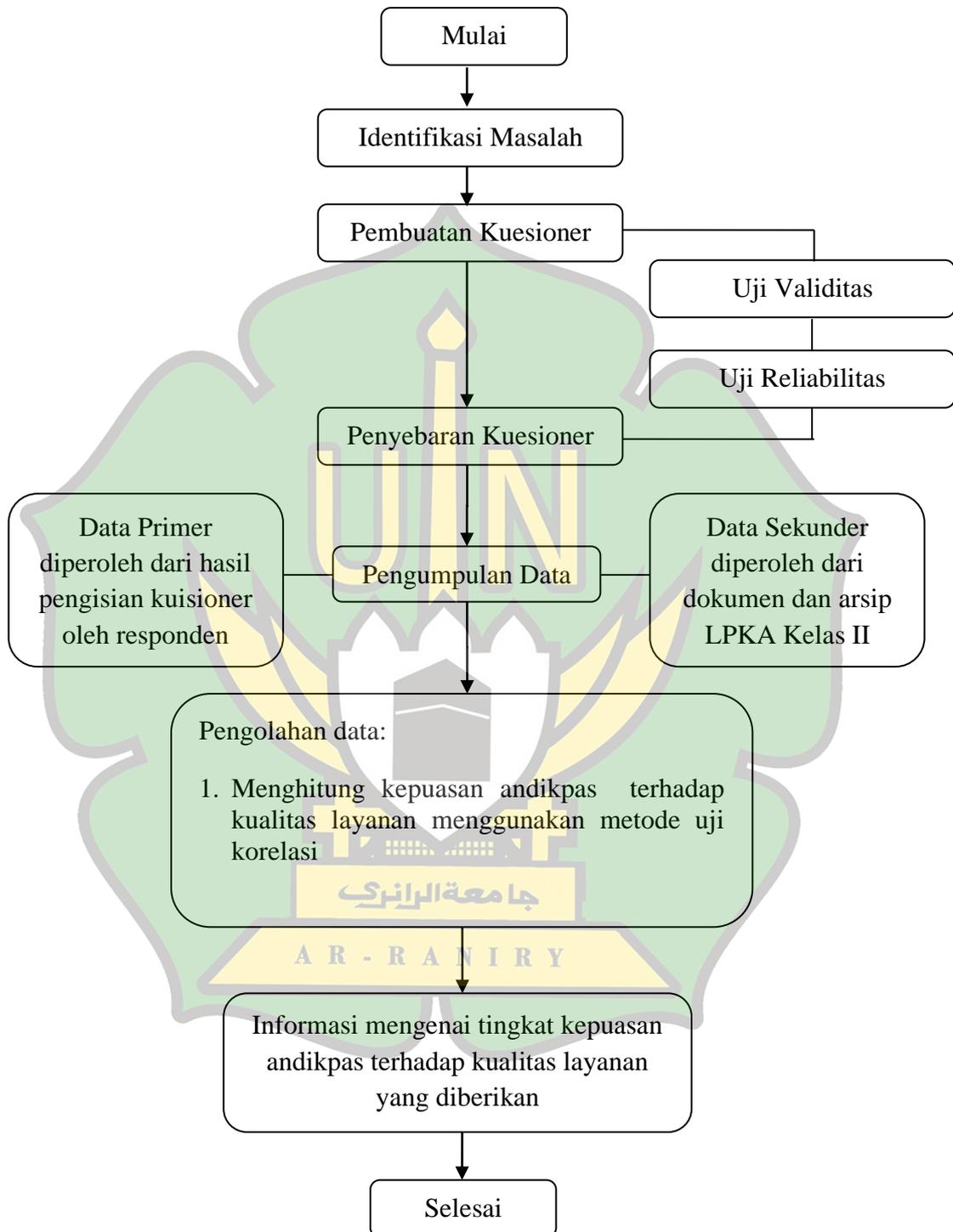
1. Jika nilai Asymp.Sig > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diuji.
2. Jika nilai Asymp.Sig < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diuji.

Kriteria keeratan hubungan dengan menggunakan koefisien kontigensi yaitu sebagai berikut:<sup>53</sup>

1. 0,00-0,19 = hubungan sangat lemah
2. 0,20-0,39 = hubungan lemah
3. 0,40-0,59 = hubungan cukup kuat
4. 0,60-0,79 = hubungan kuat
5. 0,80-1,00 = hubungan sangat kuat

---

<sup>53</sup> *Ibid.* Hlm. 231



Gambar 3.1. Prosedur Penelitian

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian<sup>54</sup>**

Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Banda Aceh, sebelumnya menempati dan bergabung dengan Lapas Kelas III Lhoknga (dewasa) sebelum akhirnya pada awal tahun 2018 telah dapat menempati lokasi baru tersendiri yang beralamat di jalan Lembaga Desa Bineh Blang Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh. Berdiri diatas tanah seluas 17163 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1525 m<sup>2</sup>.

LPKA Kelas II Banda Aceh merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menjaga ketertiban dan keamanan Anak Didik Pemasyrakatan (Andikpas). LPKA Kelas II Banda Aceh memiliki 2 Blok Wisma dengan kamar berjumlah 6 kamar, 1 gedung serbaguna, 1 musholla, 2 pos jaga, 1 dapur, dan 1 gedung utama. Sedangkan untuk penghuni (Andikpas) semuanya berjenis kelamin laki-laki.

Sesuai dengan keberadaannya sejak awal dibangun hingga saat ini, LPKA Kelas II Banda Aceh telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Peraturan Perundang Undangan. Untuk mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi di LPKA Kelas II Banda Aceh serta memberi gambaran tentang berbagai hal yang telah dilaksanakan serta hambatan-hambatan dalam

---

<sup>54</sup> Kemenkumham. *Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh*. Diakses Pada 2 Januari 2021. <http://lpkabandaaceh.kemenkumham.go.id/struktur-lpka/>.

pelaksanaan tugas secara berkala dilakukan evaluasi yang salah satunya melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dibuat sebagai implementasi instruksi presiden nomor 7 tahun 1999.

Dengan harapan masyarakat dapat memperoleh gambaran umum terhadap LPKA Kelas II Banda Aceh dan juga memberikan informasi tentang sumberdaya manusia di LPKA Kelas II Banda Aceh. Diharapkan mampu menggambarkan segala kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman di LPKA Kelas II Banda Aceh.

**Tabel 4. 1 Kegiatan Layanan Binaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh**

No.	Layanan Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan	Jumlah Andikpas
1.	Pendidikan	Menyesuaikan dengan jadwal kegiatan pembinaan	30 Andik
2.	Keagamaan		
3.	Keterampilan		
4.	Seni dan Olahraga		

### 1. Visi dan Misi LPKA Kelas II Banda Aceh

**Visi:** “Menjadi institusi terpercaya dalam memberikan pelayanan, perlindungan, pembimbingan, pembinaan dan pendidikan anak didik pemasyarakatan”

**Misi:** 1. Mewujudkan sistem perlakuan kreatif yang menumbuhkan rasa aman, nyaman, ramah dan layak anak.

2. Melaksanakan perawatan, pelayanan, pendidikan, pembinaan dan pembimbingan untuk kepentingan terbaik bagi anak.

3. Membentuk jiwa sportifitas dan cinta ilmu pengetahuan bagi anak.

4. Menumbuhkembangkan ketaqwaan, kesantunan, kecerdasan, rasa percaya diri dan keceriaan anak.

5. Memberikan perlindungan, pelayanan dan pemenuhan hak anak.

## 2. Struktur Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh<sup>55</sup>

Kepala LPKA : Moch Muhidin, Bc,lp.,S.H

Kasubag Umum : Kamsiono, S.H

- Kaur Kepegawaian dan Tata Usaha : Merni Salvita, S.H
- Kaur Keuangan dan Perlengkapan : Nova W. Harahap, S.H

Kasi Registrasi dan Klasifikasi : Diasta Krismayandi, A.Md.I.P

- Kasubsi Registrasi : Vera Devi, S.H
- Kasubsi Penilaian dan Pengklasifikasian : Reza Akbar

Kasi Pembinaan : Sulaiman, S.H

- Kasubsi Pendidikan dan Bimkemas : drh. Farhan, S.H
- Kasubsi Perawatan : T. Fakhrudin, S.Pd

Kasi Pengawasan dan Penegakan Disiplin: Luthfi, S.H

- Kasubsi adm pengawasan : Fauzi, S.H
- Regu pengawasan

Jabatan Fungsional

### B. Gambaran Kepuasan Andikpas Terhadap Kualitas Layanan Pada LPKA Kelas II Banda Aceh

Berdasarkan verifikasi terhadap data penelitian, seluruh data yang diperoleh dari hasil pengadministrasian instrumen mencukupi jumlah sampel yaitu sebanyak 30 responden. Gambaran dari masing-masing variabel kualitas layanan tersebut dapat dilakukan dengan analisis deskriptif persentase. Berikut ini disajikan hasil analisis deskriptif persentase tiap layanan berdasarkan bidang layanan yang diberikan di LPKA kelas II Banda Aceh secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 2.

<sup>55</sup> Hasil Dokumen Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Banda Aceh. Hari Selasa, 14 desember 2021.

**Tabel 4. 2 Total Nilai Keseluruhan Kepuasan Andikpas terhadap Layanan LPKA**

Kategori	Interval skor	F	%
Sangat Puas	≥85	12	40
Puas	69-84	18	60
Cukup Puas	53-68	0	0
Tidak Puas	37-52	0	0
Sangat Tidak Puas	≥36	0	0
<b>Total</b>		30	100
<b>Rata-rata</b>		203,7	84,86

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa pada kategori puas menjawab sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 60%, kategori sangat puas sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 40%. Secara keseluruhan kepuasan andikpas terhadap layanan di LPKA menunjukkan nilai rata-rata 203,7 dengan persentase sebesar 84,86% berada pada kategori puas. Pencapaian ini tidak termasuk pencapain ideal yang diharapkan oleh sebuah lembaga dalam memberikan layanan, untuk itu perlu ditingkatkan lagi dalam perbaikan program layanan agar menjadi lebih baik lagi.

Data penelitian ini meliputi kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga. Berikut dikemukakan deskripsi data hasil penelitian. Adapun deskripsi dari hasil pengolahan data penelitian berdasarkan layanan yang diberikan, yaitu sebagai berikut.

### 1. Deskripsi Data Layanan Pendidikan

Secara keseluruhan jumlah item pernyataan dari 5 dimensi kualitas layanan bidang pendidikan adalah 13 item pernyataan. Rentang skor 1-5 dengan skor tertinggi yaitu 65 dan skor terendah yaitu 13. Dengan menggunakan rumus interval yang telah dijelaskan pada bab III, kategorisasi skala kualitas layanan pendidikan dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 4. 3 Interval Skor Layanan Pendidikan**

Interval skor	Kategori	F	%
≥90	Sangat Puas	5	17
72-89	Puas	1	3
55-71	Cukup Puas	23	77
37-54	Tidak Puas	1	3
≤36	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan andikpas berada pada kategori cukup puas, yaitu sebanyak 23 responden 77%, sangat puas sebanyak 5 responden 17% serta kategori puas dan tidak puas sebanyak 1 responden 3%. Selanjutnya, secara rinci deskripsi kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan pada LPKA berdasarkan dimensi kualitas layanan, dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

**Tabel 4. 4 Deskripsi Layanan Pendidikan**

No	Dimensi (Item)	Skor							
		Ideal	Max	Min	Σ	Mean	%	Sd	Ket
1	Keandalan (4)	20	20	13	492	16,40	82	1,773	Puas
2	Tanggap (3)	15	15	9	376	12,53	84	1,570	Puas
3	Kepastian (3)	15	15	9	369	12,30	82	1,765	Puas
4	Empati (1)	5	5	3	130	4,333	87	0,606	Puas
5	Bukti fisik (2)	10	10	6	241	8,033	80	1,299	Puas
<b>Total (13)</b>		<b>65</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>1608</b>	<b>54</b>	<b>83</b>	<b>7</b>	<b>Puas</b>

Keterangan:

Max	: Skor Tertinggi	Σ	: Jumlah
Min`	: Skor Terendah	Mean	: Rata-rata
Sd	: Standar deviasi	%	: Persentase

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa kepuasan andikpas pada layanan pendidikan dengan dimensi kualitas layanan berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 83%. Secara kategori tingkat kepuasan andikpas berada pada

persentase terbesar diperoleh dari empati (kemampuan petugas LPKA dalam memahami kesulitan dan masalah andikpas saat belajar) berada pada kategori puas, kemudian dimensi tanggap (kecepatan respon LPKA dalam menanggapi dan memberikan solusi serta arahan atas kesulitan yang dialami andikpas saat belajar), dimensi keandalan (kemampuan petugas layanan dalam membimbing pendidikan andikpas, pelayanan yang diberikan petugas LPKA), dan dimensi kepastian (kegiatan pembelajaran yang didapatkan andikpas sesuai dengan kurikulum pendidikan yang berlaku baik teori dan praktik), dan dimensi yang memiliki persentase terendah berada pada dimensi bukti fisik (kondisi ruang belajar serta alat pendukung kegiatan pembelajaran yang disediakan LPKA) berada pada kategori cukup puas dengan persentase sebesar 80%.

## 2. Deskripsi Data Layanan Keagamaan

Secara keseluruhan jumlah item pernyataan dari 5 dimensi kualitas layanan bidang keagamaan adalah 11 item pernyataan. Rentang skor 1-5 dengan skor tertinggi yaitu 55 dan skor terendah yaitu 11 dengan menggunakan rumus interval kategorisasi skala kualitas layanan pendidikan dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

**Tabel 4. 5 Interval Skor Layanan Keagamaan**

Interval skor	Kategori	F	%
$\geq 91$	Sangat Puas	11	37
73-89	Puas	3	10
55-72	Cukup Puas	15	50
37-54	Tidak Puas	1	3
$\leq 36$	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		30	100

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan andikpas berada pada kategori cukup puas, yaitu sebanyak 15 responden 50%, sangat puas sebanyak 11 responden 37%, puas sebanyak 3 responden 10%, dan tidak puas

sebanyak 1 responden 3%. Selanjutnya, secara rinci deskripsi kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan pada LPKA berdasarkan dimensi kualitas layanan, dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

**Tabel 4. 6 Deskripsi layanan Keagamaan**

No	Dimensi(Item)	Skor							
		Ideal	Max	Min	$\Sigma$	Mean	%	Sd	Ket
1	Keandalan (3)	15	15	8	399	13,300	89	1,932	Puas
2	tanggap (2)	10	10	7	276	9,200	92	0,997	Sangat puas
3	kepastian (3)	15	15	10	393	13,100	87	1,768	Puas
4	empati (2)	10	10	6	255	8,500	85	1,225	Puas
5	bukti fisik (1)	5	5	3	130	4,483	87	0,738	Puas
<b>Total (11)</b>		<b>55</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>1453</b>	<b>49</b>	<b>88</b>	<b>7</b>	<b>Puas</b>

Keterangan:

Max : Skor Tertinggi

$\Sigma$  : Jumlah

Min` : Skor Terendah

Mean : Rata-rata

Sd : Standar deviasi

% : Persentase

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa kepuasan andikpas pada layanan keagamaan dengan dimensi kualitas layanan berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 88%. Secara kategori tingkat kepuasan tertinggi andikpas pada layanan keagamaan diperoleh dari dimensi tanggap (kecepatan LPKA dalam menanggapi masalah dan memberi arahan atas masalah andikpas) berada pada kategori sangat puas dengan persentase sebesar 92%, kemudian dimensi keandalan (kemampuan petugas LPKA dalam memberikan layanan keagamaan), dimensi kepastian (program keagamaan yang diadakan secara teratur serta kepercayaan terhadap andikpas), dimensi bukti fisik (fasilitas untuk mendukung kegiatan keagamaan), dan dimensi empati (kemampuan petugas LPKA dalam memahami kesulitan dan kebutuhan andikpas) berada pada kategori puas, walaupun pada dimensi

empati memiliki persentase terendah dibandingkan dimensi yang lain yakni sebesar 85%, namun skor ini masih berada pada kategori puas.

### 3. Deskripsi Data Layanan Keterampilan

Secara keseluruhan jumlah item pernyataan dari 5 dimensi kualitas layanan bidang keterampilan adalah 12 item pernyataan. Rentang skor 1-5 dengan skor tertinggi yaitu 60 dan skor terendah yaitu 12. Dengan menggunakan rumus interval kategorisasi skala kualitas layanan pendidikan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

**Tabel 4. 7 Interval Skor Layanan Keterampilan**

Interval skor	Kategori	F	%
$\geq 89$	Sangat Puas	7	23
72-88	Puas	23	77
56-71	Cukup Puas	0	0
37-54	Tidak Puas	0	0
$\leq 36$	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		30	100

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan andikpas berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 23 responden 77%, dan sangat puas sebanyak 7 responden 23%. Selanjutnya, secara rinci deskripsi kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan pada LPKA berdasarkan dimensi kualitas layanan, dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

**Tabel 4. 8 Deskripsi Layanan Keterampilan**

No	Dimensi (Item)	Skor							
		Ideal	Max	Min	$\Sigma$	Mean	%	Sd	Ket
1	Keandalan (3)	15	15	11	391	13,033	87	1,520	Puas
2	Tanggap (3)	15	15	10	380	12,667	84	1,668	Puas
3	Kepastian (2)	10	10	7	266	8,867	89	1,137	Sangat Puas
4	Empati (2)	10	10	6	258	8,600	86	1,276	Puas
5	Bukti fisik (2)	10	10	6	262	8,733	87	1,337	Puas
<b>Total (13)</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>1557</b>	<b>52</b>	<b>87</b>	<b>7</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa kepuasan andikpas pada layanan keterampilan berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 87%. Secara kategori tingkat kepuasan tertinggi andikpas berada pada dimensi kepastian (program keterampilan yang diadakan secara teratur serta kepercayaan terhadap andikpas) dengan persentase sebesar 89%. Selanjutnya dimensi keandalan (kemampuan petugas LPKA dalam memberikan layanan keterampilan) dan dimensi bukti fisik (fasilitas untuk mendukung kegiatan keterampilan) sebesar 87%, dimensi tanggap (kecepatan LPKA dalam menanggapi masalah dan memberi arahan atas masalah andikpas) sebesar 84%, dimensi empati (kemampuan petugas LPKA dalam memahami kesulitan dan kebutuhan andikpas) sebesar 86%, secara keseluruhan dimensi pada layanan keterampilan berada pada kategori puas.

#### 4. Deskripsi Data Layanan Seni dan Olahraga

Secara keseluruhan jumlah item pernyataan dari 5 dimensi kualitas layanan bidang seni dan olahraga adalah 12 item pernyataan. Rentang skor 1-5 dengan skor tertinggi yaitu 60 dan skor terendah yaitu 12. Dengan menggunakan rumus interval kategorisasi skala kualitas layanan pendidikan dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

**Tabel 4. 9 Interval Skor Layanan Seni dan Olahraga**

Interval skor	Kategori	F	%
$\geq 90$	Sangat Puas	7	23
72-89	Puas	22	73
55-71	Cukup Puas	1	3
37-54	Tidak Puas	0	0
$\leq 36$	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan andikpas berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 22 responden 73%, kategori sangat puas sebanyak 7 responden 23%, dan kategori cukup puas sebanyak 1 responden 3%. Selanjutnya, secara rinci deskripsi kepuasan andikpas terhadap layanan seni dan olahraga pada LPKA berdasarkan dimensi kualitas layanan, dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

**Tabel 4. 10 Deskripsi Layanan Seni dan Olahraga**

No	Dimensi (Item)	Skor							
		Ideal	Max	Min	$\Sigma$	Mean	%	Sd	Ket
1	Keandalan (3)	15	15	8	382	12,733	85	1,701	Puas
2	Tanggap (2)	10	10	3	245	8,167	82	1,704	Puas
3	Kepastian (3)	15	15	10	376	12,533	84	1,502	Puas
4	Empati (2)	10	10	4	244	8,133	81	1,479	Puas
5	Bukti fisik (2)	10	10	5	246	8,200	82	1,448	Puas
<b>Total (12)</b>		<b>60</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>1493</b>	<b>50</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	Puas

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa kepuasan andikpas pada layanan seni dan olahraga dengan dimensi kualitas layanan berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 83%. Secara kategori kepuasan andikpas pada layanan seni dan olahraga diperoleh dari dimensi keandalan (kemampuan petugas LPKA dalam memberikan layanan seni dan olahraga) sebesar 85%, dimensi tanggap (kecepatan LPKA dalam menanggapi masalah dan memberi arahan atas masalah andikpas) sebesar 82%, dimensi kepastian (program keterampilan yang diadakan secara teratur serta kepercayaan terhadap andikpas) sebanyak 84%, dimensi empati (kemampuan petugas LPKA dalam memahami kesulitan dan kebutuhan andikpas) sebesar 81%, dan dimensi bukti fisik (fasilitas untuk mendukung kegiatan seni dan olahraga) sebesar 82% keseluruhan dimensi pada layanan seni dan olahraga menunjukkan kategori puas.

### C. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik uji *chi Square* dengan bantuan program statistika *Spss* versi 25, sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab III. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

$H_a$  : Kualitas layanan (pendidikan, keterampilan, keagamaan, seni dan olahraga) signifikan terhadap kepuasan andikpas di LPKA Kelas II Banda Aceh.

$H_0$  : Kualitas layanan (pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga) tidak signifikan terhadap kepuasan andikpas di LPKA Kelas II Banda Aceh.

Dasar pengambilan keputusan uji *chi Square* sebagai berikut.

- 1) Jika nilai *Asymp.Sig*  $< 0,05$ , maka terdapat signifikansi antara kualitas layanan dan kepuasan.
- 2) Jika nilai *Asymp.Sig*  $> 0,05$ , maka tidak terdapat signifikansi antara kualitas layanan dan kepuasan.

#### 1. Hipotesis Signifikansi Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Pendidikan

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* pada layanan pendidikan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

**Tabel 4. 11 Hasil Analisis Uji *Chi Square* Layanan Pendidikan**

Variabel	<i>Chi-Square</i>	Df	<i>Asymp.Sig.</i>
Kepuasan Pendidikan	267,680	4	0,000

Berdasarkan tabel 10, terlihat bahwa nilai *chi square* sebesar 267,680 dan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp.Sig*  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan

bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan di LPKA dengan kepuasan andikpas pada layanan pendidikan. Hal ini dapat diartikan pula bahwa kualitas layanan mempunyai korelasi dengan tingkat kepuasan yang diperoleh.

## 2. Hipotesis Signifikansi Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Keagamaan

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* pada layanan pendidikan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 11 berikut

**Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji *Chi Square* Layanan Keagamaan**

Variabel	<i>Chi-Square</i>	Df	<i>Asymp.Sig.</i>
Kepuasan Keagamaan	177,294	4	0,000

Berdasarkan tabel 11, terlihat bahwa nilai Chi Square sebesar 177,294 dan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp.Sig* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan keagamaan di LPKA dengan kepuasan andikpas.

## 3. Hipotesis Signifikansi Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Keterampilan

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* pada layanan pendidikan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 12 berikut.

**Tabel 4. 13 Hasil Analisis Uji *Chi Square* Layanan Keterampilan**

Variabel	<i>Chi-Square</i>	df	<i>Asymp.Sig.</i>
Kepuasan Keterampilan	66,036	4	0,000

Berdasarkan tabel 12, terlihat bahwa nilai Chi Square sebesar 66,036 dan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp.Sig* < 0,05, maka dapat disimpulkan

bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan keterampilan di LPKA dengan kepuasan andikpas.

#### 4. Hipotesis Signifikansi Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Seni dan Olahraga

Berdasarkan hasil perhitungan uji *chi square* pada layanan pendidikan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 13 berikut.

**Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji *Chi Square* Layanan Seni dan Olahraga**

Variabel	<i>Chi-Square</i>	df	<i>Asymp.Sig.</i>
Kepuasan Keterampilan	72,088	4	0,000

Berdasarkan tabel 13 terlihat bahwa nilai Chi Square sebesar 72,088 dan nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp.Sig*  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan seni dan olahraga di LPKA dengan kepuasan andikpas.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan pelanggan atau pengguna jasa berdasarkan kualitas layanan merupakan satu hal yang sangat penting bagi sebuah lembaga dalam menjalankan visi misi lembaga tersebut. Tidak heran jika LPKA yang merupakan lembaga pembinaan dituntut harus menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Layanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut. Pada LPKA Kelas II Banda Aceh terdapat 4 layanan pembinaan yang diberikan kepada andikpas yaitu layanan pendidikan, layanan bimbingan keagamaan, layanan keterampilan serta layanan seni dan olahraga.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan dari keseluruhan bidang layanan yang diberikan di LPKA Kelas II Banda Aceh menunjukkan persentase nilai rata-rata 203,7 dengan persentase sebesar 84,86% berada pada kategori puas. Dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan andikpas.

Philip Kotler menjelaskan bahwa Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan peneliti dapat diketahui tingkat kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan yang diberikan LPKA dalam membimbing serta membina andikpas selama menjalani masa pidananya. Kepuasan andikpas terhadap layanan yang diberikan di LPKA kelas II Banda Aceh dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Gambaran Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Pendidikan**

Hasil analisis deskriptif skor persentase rata-rata kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan sebesar 83 % yaitu berada pada kategori cukup puas, dengan frekuensi menjawab sangat puas sebanyak 23 responden (77%), menjawab sangat puas sebanyak 5 responden (17%), serta menjawab puas dan tidak puas masing-masing 1 responden (3%) dari total keseluruhan responden 30 andikpas.

---

<sup>56</sup>Philip Kotler, *Manajemen pemasaran...*, hlm. 177.

Kepuasan andikpas pada layanan pendidikan paling tinggi berada pada dimensi empati yaitu 87% dan paling rendah berada pada dimensi bukti fisik yaitu 80% walaupun dengan skor ini masih berada pada kategori puas, tapi perlu diperhatikan juga untuk menjadi acuan perbaikan layanan yang berkualitas. Dimensi bukti fisik pada layanan pendidikan tersebut mencakup item ruang belajar yang bersih dan nyaman untuk kegiatan pembelajaran ternyata 57% yang menjawab puas sisanya menjawab sangat puas 30 %, cukup puas 10%, dan 3% menjawab tidak puas. Pada item teknologi modern yang digunakan juga menjawab puas sebanyak 50%, sangat puas 27%, serta untuk kategori cukup puas 10% dan 13% menjawab tidak puas. Dapat dilihat bahwa ternyata masih ada andikpas pas merasa tidak puas terhadap teknologi yang digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran di LPKA.

Semakin baik petugas layanan dan tenaga pengajar dalam memberikan layanan pendidikan maka andikpas akan semakin puas dan mudah menerima materi pembelajaran. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rizkan yang menyatakan “semakin berkualitas pendidik dan tenaga kependidikan yang dimiliki lembaga maka akan membuat tingkat kepuasan siswa juga semakin meningkat”<sup>57</sup>. Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* layanan pendidikan menunjukkan *Asymp.Sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kualitas layanan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan andikpas pada layanan pendidikan.

## **2. Gambaran Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Keagamaan**

Hasil analisis deskriptif skor persentase rata-rata kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan sebesar 91 % yaitu berada pada kategori sangat puas, dengan

---

<sup>57</sup> Rizkan Faif Fasani, *Skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Sma Mta Surakarta”*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2016), hlm.13.

frekuensi menjawab sangat puas sebanyak 15 responden (50%), menjawab puas sebanyak 13 responden (43%) dan cukup puas sebanyak 2 responden (7%) dari total keseluruhan responden 30 andikpas.

Kepuasan andikpas terhadap layanan keagamaan ini paling tinggi berada pada dimensi tanggap yaitu sebesar 93% diikuti dimensi kepastian 92% serta dimensi keandalan dan bukti fisik sebesar 90% dan dimensi empati sebesar 88%. Dari keseluruhan dimensi pada layanan keagamaan ternyata persentase paling rendah berada pada dimensi empati walaupun dengan skor ini masih berada pada kategori sangat puas, tapi perlu diperhatikan lagi untuk menjadi acuan dalam perbaikan layanan di LPKA. Dimensi empati pada layanan keagamaan tersebut mencakup 2 item yaitu kemampuan LPKA dalam memahami apa yang dibutuhkan andikpas ternyata 37% menjawab sangat puas, sisanya menjawab puas 30 %, cukup puas 20%, dan 13% menjawab tidak puas. Pada item kesediaan LPKA dalam menuntun andikpas untuk lancar membaca Al-Quran dan doa-doa shalat juga menjawab sangat puas sebanyak 67%, puas 27%, serta 7% andikpas menjawab cukup puas. Dapat dilihat bahwa masih ada andikpas yang merasa belum puas terhadap layanan keagamaan pada dimensi empati.

Dimensi empati pada layanan keagamaan menjadi bagian yang sangat penting karena sebelum memberikan bimbingan keagamaan petugas harus memahami dan menyesuaikan dengan kebutuhan andikpas sehingga layanan keagamaan yang diberikan dapat dikatakan tepat sasaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad Khusaini dalam penelitiannya yang mengatakan “pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki

adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan”.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* layanan keagamaan menunjukkan *Asymp.Sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kualitas layanan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan andikpas pada layanan keagamaan.

### 3. Gambaran Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Keterampilan

Hasil analisis deskriptif skor persentase rata-rata kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan sebesar 87 % yaitu berada pada kategori sangat puas, dengan frekuensi menjawab puas sebanyak 23 responden (77%), dan menjawab sangat puas sebanyak 7 responden (23%) dari total keseluruhan responden 30 andikpas.

Kepuasan andikpas terhadap layanan keterampilan ini paling tinggi berada pada dimensi kepastian yaitu sebesar 89%, dimensi keandalan dan dimensi bukti fisik sebesar 87%, dimensi empati sebesar 86%, dan dimensi tanggap sebesar 84%. Dari keseluruhan dimensi pada layanan keagamaan ternyata persentase paling rendah berada pada dimensi bukti fisik dan tanggap walaupun dengan skor ini masih berada pada kategori sangat puas, tapi perlu diperhatikan lagi untuk menjadi acuan dalam perbaikan layanan di LPKA. Dimensi bukti fisik pada layanan keterampilan mencakup 2 item pernyataan yaitu kelengkapan peralatan yang disediakan di LPKA untuk kegiatan keterampilan dan bangunan/ruangan untuk melaksanakan kegiatan keterampilan. Dimensi tanggap pada layanan keagamaan tersebut mencakup 3 item yaitu kecepatan LPKA dalam menanggapi masalah andikpas ternyata 47% menjawab

---

<sup>58</sup> Ahmad Khusaini, *Skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta”*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm. 55.

sangat puas, sisanya menjawab puas 33 %, cukup puas 17%, dan 3% menjawab tidak puas. Pada item kecepatan LPKA dalam memberikan solusi juga menjawab sangat puas sebanyak 40%, puas 33%, serta 27% andikpas menjawab cukup puas. Pada item kemampuan petugas dalam menjelaskan kegiatan keterampilan secara rinci dapat diketahui bahwa sebanyak 50% andikpas menjawab sangat puas, 30% puas, dan 20% tidak puas. Pada dimensi bukti fisik terdapat 2 item pertanyaan yaitu item kelengkapan peralatan yang disediakan LPKA dapat dilihat ternyata 53% menjawab sangat puas, 23% menjawab puas, 17% menjawab cukup puas, dan 7% menjawab tidak puas. Kemudian pada item bangunan atau ruangan yang disediakan untuk melaksanakan kegiatan keterampilan dapat dilihat ternyata 57% menjawab sangat puas, 37% menjawab puas, dan sebanyak 7% menjawab sangat tidak puas.

Walaupun secara keseluruhan kepuasan andikpas pada layanan keterampilan berada pada kategori puas namun juga tidak boleh diabaikan nilai skor pada dimensi tanggap dan bukti fisik karena kelengkapan alat dan bahan merupakan hal yang sangat penting dan tidak boleh dilewatkan karena tanpa adanya alat dan bahan tersebut maka kegiatan keterampilan tidak bisa dilaksanakan sehingga layanan keterampilan akan dinilai tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Menurut Ahmad Khusaini dalam penelitiannya mengatakan bahwa “bukti fisik langsung dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan”<sup>59</sup>.

---

<sup>59</sup> *Ibid.* Hlm.52.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* layanan keterampilan menunjukkan *Asymp.Sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kualitas layanan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan andikpas pada layanan keterampilan.

#### **4. Gambaran Kepuasan Andikpas terhadap Layanan Seni dan Olahraga**

Hasil analisis deskriptif skor persentase rata-rata kepuasan andikpas terhadap layanan pendidikan sebesar 83 % yaitu berada pada kategori sangat puas, dengan frekuensi menjawab puas sebanyak 22 responden (73%), dan menjawab cukup puas sebanyak 7 responden (23%), dan menjawab cukup puas sebanyak 1 responden (3%) dari total keseluruhan responden 30 andikpas.

Kepuasan andikpas terhadap layanan keterampilan ini paling tinggi berada pada dimensi keandalan yaitu sebesar 85%, dimensi kepastian sebesar 84%, dimensi tanggap dan bukti fisik masing-masing sebesar 82%, dan persentase terendah berada pada dimensi empati sebesar 81%. Pada dimensi empati ini terdapat 2 item yaitu (1) Kemampuan LPKA memahami kesulitan andikpas saat menerima layanan dapat dilihat sebanyak 50% andikpas menjawab puas, 33% sangat puas, 10% cukup puas, dan 7% tidak puas. (2) Item LPKA mendukung bakat yang dimiliki andikpas dapat dilihat 43% menjawab sangat puas, 33% cukup puas, 20% puas, dan 3% tidak puas. Kemudian pada dimensi bukti fisik yang terdiri dari 2 item pernyataan yaitu (1) kelengkapan fasilitas dapat dilihat 37% menjawab puas, 33% sangat puas, 17% cukup puas, 10% tidak puas, dan 3% sangat tidak puas, (2) item lapangan yang bersih dan memadai untuk melaksanakan kegiatan seni dan olahraga sebesar 57% menjawab sangat puas, 20% puas, dan 23% cukup puas.

Martul mengatakan bahwa “kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan”<sup>60</sup>. Sama seperti halnya penelitian ini yang menjadikan bukti fisik sebagai hal yang penting dalam menentukan kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan di LPKA Kelas II Banda Aceh. Walaupun dimensi bukti fisik berada pada kategori sangat puas tetapi perlu diperhatikan lagi untuk menjadi acuan perbaikan layanan di LPKA. Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* layanan seni dan olahraga menunjukkan *Asymp.Sig* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kualitas layanan pada tingkat signifikansi 5% berpengaruh terhadap kepuasan andikpas pada layanan seni dan olahraga.

---

<sup>60</sup>Shadiqqin Martul, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004), hlm

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian, secara keseluruhan kepuasan andikpas berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 84,86%. Kepuasan andikpas terhadap layanan yang diberikan di LPKA Kelas II Banda Aceh dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Layanan Pendidikan**

Indek kepuasan andikpas pada layanan pendidikan berada pada kategori puas yaitu sebesar 83%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menunjukkan nilai *Chi Square* sebesar 267,680 dengan *Asym.Sig.* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka kualitas layanan pendidikan pada LPKA Kelas II Banda Aceh signifikan terhadap kepuasan andikpas.

##### **2. Layanan Keagamaan**

Indek kepuasan andikpas pada layanan keagamaan berada pada kategori sangat puas yaitu sebesar 88%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesisi menunjukkan nilai *Chi Square* sebesar 177,294 dengan *Asym.Sig.* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka kualitas layanan keagamaan pada LPKA Kelas II Banda Aceh signifikan terhadap kepuasan andikpas.

### 3. Layanan Keterampilan

Indek kepuasan andikpas pada layanan keterampilan berada pada kategori sangat puas yaitu sebesar 87%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai *Chi Square* sebesar 177,294 dengan *Asym.Sig.* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka kualitas layanan keterampilan pada LPKA Kelas II Banda Aceh signifikan terhadap kepuasan andikpas.

### 4. Layanan Seni dan Olahraga

Indek kepuasan andikpas pada layanan seni dan olahraga berada pada kategori sangat puas yaitu sebesar 83%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai *Chi Square* sebesar 72,088 dengan *Asym.Sig.* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka kualitas layanan seni dan olahraga pada LPKA Kelas II Banda Aceh signifikan terhadap kepuasan andikpas.

## B. Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada LPKA signifikan terhadap kepuasan andikpas dengan kategori sangat puas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan bagi LPKA Kelas II Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas layanan baik pendidikan, keagamaan, keterampilan, seni dan olahraga. Secara keseluruhan kepuasan andikpas terhadap kualitas layanan di LPKA Kelas II Banda Aceh berada pada kategori sangat puas. Namun, perlu diperhatikan lagi bagi LPKA untuk meningkatkan kepuasan andikpas dari segala bidang layanan. Tidak hanya untuk LPKA yang bersangkutan tapi juga dapat dijadikan masukan

kepada petugas layanan dan konselor dalam memberikan bimbingan kepada andikpas melalui program-program pelayanan yang menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan andikpas. Konselor atau petugas layanan dapat memberikan layanan sebagai berikut.

### 1. Layanan Informasi

Prayitno dan Erman Amti menyatakan bahwa layanan informasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Dengan demikian, layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman dalam bimbingan dan konseling.<sup>61</sup>

Layanan informasi yang diberikan terutama pada kegiatan keagamaan dengan memberikan materi seputar pengembangan fitrah manusia melalui bimbingan dan konseling islam diharapkan andikpas menyadari sepenuhnya akan eksistensinya sebagai makhluk Allah SWT., informasi pada layanan pendidikan, keagamaan, keterampilan serta seni dan olahraga.

### 2. Layanan Penguasaan Konten

Layanan penguasaan konten ialah dikuasainya suatu konten tertentu. Penguasaan konten ini perlu bagi individu atau klien untuk menambah wawasan dan pemahaman, mengarahkan penilaian dan sikap menguasai cara-cara atau kebiasaan tertentu. Untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatasi masalah

---

<sup>61</sup> Prayitno dan Erman Amti, *Layanan bimbingan dan konseling kelompok*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling, (Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. 2004), hlm. 259-260.

masalahnya. Dengan penguasaan konten yang dimaksud itu individu yang bersangkutan lebih mampu menjalani kehidupannya secara efektif kehidupan efektif sehari-hari.<sup>62</sup>

Layanan penguasaan konten ini diberikan pada kegiatan keterampilan serta kegiatan seni dan olahraga. Dengan tujuan untuk melatih bakat dan kemampuan yang dimiliki andikpas, serta melatih keahlian-keahlian baru sehingga ketika andikpas telah selesai menjalani masa binaannya, diharapkan dapat mengaplikasikan keahlian tersebut di kehidupan sehari-hari sehingga andikpas dapat menjadi pribadi yang berguna bagi dirinya, lingkungan, maupun masyarakat pada umumnya.

### 3. Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok

Bimbingan kelompok adalah layanan bimbingan yang diberikan dalam suasana kelompok, dengan kegiatan pemberian informasi kepada sekelompok individu untuk membantu menyusun rencana dan keputusan yang tepat. Bimbingan kelompok diselenggarakan untuk memberikan informasi yang bersifat personal, vokasional, dan sosial.<sup>63</sup>

Konseling kelompok adalah suatu proses kegiatan kelompok melalui interaksi sosial yang dinamis diantara anggota kelompok dengan tujuan untuk membahas masalah yang dialami setiap anggota kelompok sehingga ditemukan arah serta cara pemecahan masalah yang tepat dan memuaskan.<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> Prayitno, *Jenis Layanan Kegiatan Pendukung Konseling*, (Padang: FIP-UNP, 2015), hlm. 90

<sup>63</sup> Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm.309-310.

<sup>64</sup> Sisca Folastari & Itsar Bolo Rangka, *Prosedur Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok (Panduan Praktis Menyeluruh)*, (Bandung: Mujahid Press, 2016), hlm. 21.

Dengan adanya layanan bimbingan dan konseling kelompok ini diharapkan dapat membantu tumbuhnya rasa optimis dalam diri andikpas, semua andikpas dikelompok tersebut memiliki masalah yang sama dan tiap andikpas harus menyadari bahwa bukan hanya dirinya yang memiliki masalah dan membantu andikpas dalam memahami masalah dalam kehidupan itu diperlukan untuk menjadi sebuah tantangan sehingga mampu menghadapi dan mengatasi masalah tersebut, hal ini juga akan memunculkan rasa keterlibatan andikpas dalam kelompok dan akan saling membantu anggota satu dengan lainnya.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dikemukakan peneliti sebelumnya bahwa andikpas merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan di LPKA Kelas II, Banda Aceh. Saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak dengan dasar hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. LPKA Kelas II Banda Aceh**

Diharapkan kepada LPKA agar hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam melengkapi fasilitas pendukung kegiatan pendidikan baik ragam sumber belajar maupun teknologi yang diperlukan dalam memberikan materi pembelajaran, kegiatan keagamaan, kegiatan keterampilan seperti alat dan bahan keterampilan, serta fasilitas untuk melaksanakan kegiatan seni dan olahraga. Dengan harapan menumbuhkan semangat andikpas dalam mengikuti seluruh kegiatan yang diberikan oleh LPKA.

---

## 2. Petugas Layanan

Petugas layanan baik konselor maupun pelatih diminta untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan dimensi bukti fisik pada layanan pendidikan (ruang bersih dan nyaman, serta teknologi modern yang digunakan saat proses pembelajaran), dimensi empati pada layanan keagamaan (petugas diharapkan mampu memahami kesulitan andikpas dan mampu menuntun andikpas membaca Al-Qur'an serta doa), dimensi tanggap pada layanan keterampilan (mereson dengan cepat masalah andikpas, memberikan solusi, serta mampu menjelaskan materi layanan sehingga mudah dimengerti), serta memperhatikan dimensi empati pada layanan seni dan olahraga (memahami andikpas dan mendukung penuh bakat yang dimiliki andikpas). Dengan harapan layanan yang diberikan mampu lebih optimal sehingga menunjukkan layanan yang berkualitas.

## 3. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan variabel lain yang ingin diuji oleh peneliti selanjutnya dengan memperhatikan perkembangan layanan yang diberikan di LPKA yang bersangkutan dengan menggunakan sampel yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, 2017, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Grasindo).
- Azwar, Saifuddin, 1998, *Metode Penelitian Edisi 1 Cet.1* (Jakarta: Pustaka Pelajar).
- Bungin. Burhan, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi kedua*, (Jakarta : Kencana).
- C. Djisman Samosir, 2012, *Sekelumit Tentang Penologi dan Pemasyarakatan*, (Bandung: Nuansa Aulia).
- C.Ray Jeffery, 1977, *Crime Prevention Through Environmental Design*, (Sage Publication, Beverly Hills London).
- Departemen Pendidikan Indonesia, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Direktorat Bimkemas dan Pengantasan Anak, 2015, *Pedoman Perlakuan Anak Dalam Proses Pemasyarakatan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA)*.(Jakarta).
- Direktorat Bina Bimbingan Kemasyarakatan, 2005, *Buku Pedoman Pembebasan Bersyarat*, (Jakarta: Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI).
- Edi Sutrisno, dan Joko Maryono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Slawi”. *Jurnal Multiplier*, Vol. I No. 1.
- Faif Fasani, Rizkan, 2016, *Skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Sma Mta Surakarta”*. (Surakarta:Universitas Sebelas Maret).
- Freddy, Rangkuti, 2013, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Hadisuprpto, Paulus, 2006, *Peradilan Restoratif: Model Peradilan Anak Indonesia Masa Datang*, (Semarang: Universitas Diponegoro).
- Herbert L.Packer, 1988, *The limit of the criminal sanction*, (Standford University Press: California).

- Kemenkumham. 2021. *Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh*. Diakses Pada Hari Senin, tanggal 02 Desember 2021. <http://lpkabandaaceh.kemenkumham.go.id/struktur-lpka/>.
- Khusaini, Ahmad, 2016, *Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta).
- Komaruddin, Ahmad, 2004, *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta).
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, (Jakarta, P.T Indeks Gramedia).
- Lupiyoadi ,Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat).
- Martul, Shadiqqin, 2004, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Penerbit Sinar Grafika, Jakarta).
- M. Nasir Djamil, 2013, *Anak Bukan Untuk diHukum*, (Jakarta : Sinar Grafika).
- Muhammad, Hendi, (mengutip Shemwell, dkk, *International Journal of Service Industry Management*, 1998, Vol. 9, No. 2), 2009, *Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga (Tesis Magister Management, Universitas Diponegoro, Semarang)*.
- Nurulaen, Yuyun, 2012, *Lembaga Pemasyarakatan Masalah&Solusi*. (Bandung : Marja).
- Parasuraman *et al.*, 1985, "A conceptual model of service quality and itsimplications for future researh" *Journal of marketing*. Vol. 49, diakses 28 Juni 2021.
- Parasuraman, dkk, 1988, "SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".*Journal of Retailing*, Vol;. 64.
- Petrus dan Irwan Panjaitan, 1995, *Lembaga Pemasyarakatan dalam Perspektif Sistem Peradilan Pidana*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan).
- Priyatno Dwidja, 2006, *Sistem Pelaksanaan Pidana Penjara di Indonesia*, (Refika Aditama: Bandung).
- Salim, Peter dan Yenny Salim, 2002, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press).
- Serikat Putra Jaya, 2005, *Kapita Selektu Hukum Pidana*, Cetakan Kedua, (Universitas Dipenogoro, Semarang).

- Sinaga, Siska, 2018, Skripsi: *Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi*, (Medan: Universitas Sumatera Utara).
- Sirhan Fikri. dkk, (mengutip Pasolong, *Faktor Kualitas Layanan*), 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No.1.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*, (Bandung :Alfabeta).
- Susiyanti, Kasubsi Pendidikan dan Bimkemas, *wawancara*, 22 Maret 2021.
- Tjiptono, dan Anastasia Diana, (mengutip Oliver, *Customer Satisfaction Research*), 2015, *Pelanggan puas? Tak Cukup*, ( Penerbit Andi)
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2011, *Georgea, Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset).
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi).
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi).
- Undang-Undang Republik Indonesia No 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan (On-line), tersedia di: <https://www.bphn.go.id> (diakses 24 Maret 2021).
- Wijaya Tony, 2019, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. (Jakarta : PT Indeks).
- Wilsa, 2020, *Lembaga Pemasyarakatan, Sejarah dan Perkembangannya*, (Yogyakarta: Deepublish).
- Wita Sembiring, Nani, 2009, *“Efektivitas Pembinaan Narapidana Anak Oleh Lembaga Pemasyarakatan Anak Klas II-A Tanjung Gusta Medan”*. (Disertai Program Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Sumatra Utara).



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Instrumen Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**INDEK KEPUASAN ANAK DIDIK PEMASYARAKATAN TERHADAP**  
**KUALITAS LAYANAN PADA LEMBAGA PEMBINAAN KHUSUS ANAK**  
**KELAS II, BANDA ACEH**

Nama / Inisial: .....

Usia : .....

**Keterangan pengisian**

Mohon memberikan tanda (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda. Dengan kriteria kepuasan sebagai berikut:

- Sangat puas (SP)
- Puas (P)
- Cukup puas (CP)
- Tidak puas (TP)
- Sangat tidak puas (STP)

**1. Pendidikan**

No.	Dimensi Kualitas Layanan	Pernyataan	Skor				
			STP	TP	CP	P	SP
1	<b>Keandalan</b>	Tenaga pengajar yang berkompeten					
2		Ragam sumber ilmu yang disediakan mampu mendukung kegiatan pembelajaran di LPKA					
3		Pelayanan ramah yang diberikan petugas LPKA selama kegiatan pembelajaran					
4		Petugas LPKA siap menolong kesulitan yang dialami andikpas dalam belajar					
5	<b>Tanggap</b>	Kecepatan LPKA dalamanggapi keluhan andikpas selama belajar					
6		Kecepatan respon LPKA dalam menangani masalah andikpas saat menerima materi					

		pembelajaran					
7		Informasi yang diberikan petugas mudah dipahami andikpas					
8	<b>Kepastian</b>	Petugas LPKA mampu berkomunikasi dengan baik terhadap andikpas					
9		Metode pembelajaran yang diberikan di LPKA menarik sehingga materi mudah dipahami					
10		Kegiatan belajar dilakukan secara individu dan berkelompok					
11	<b>Empati</b>	LPKA memahami kesulitan yang dialami andikpas saat belajar					
12	<b>Bukti Fisik</b>	Ruang belajar yang bersih dan nyaman mampu meningkatkan semangat belajar andikpas					
13		Teknologi modern yang digunakan selama kegiatan pembelajaran					

## 2. Keagamaan

No.	Dimensi Kualitas Layanan	Pernyataan	Skor				
			STP	TP	CP	P	SP
14	<b>Keandalan</b>	Ustadz/pendakwah yang berkompeten didatangkan untuk memberikan layanan keagamaan					
15		AL-qur'an dan kitab yang disediakan di LPKA memadai untuk digunakan					
16		Petugas memberikan bimbingan keagamaan dengan bantuan teknologi yang modern					
17	<b>Tanggap</b>	LPKA merespon dengan cepat masalah andikpas dalam urusan keagamaan (ibadah)					
18		LPKA memberikan arahan dan bimbingan atas keluhan andikpas dalam kesulitan beribadah					
19	<b>Kepastian</b>	Program kegiatan keagamaan diadakan secara resmi dan teratur					
20		LPKA mengadakan kegiatan untuk memperingati hari besar umat Islam					
21		LPKA memberikan kepercayaan kepada andikpas untuk menjadi imam shalat berjamaah					
22	<b>Empati</b>	LPKA memahami apa yang dibutuhkan andikpas					
23		LPKA menuntun andikpas untuk lancar membaca Al-qur'an dan doa-doa shalat					
24	<b>Bukti Fisik</b>	LPKA menyediakan tempat untuk berwudhu yang bersih dan nyaman					

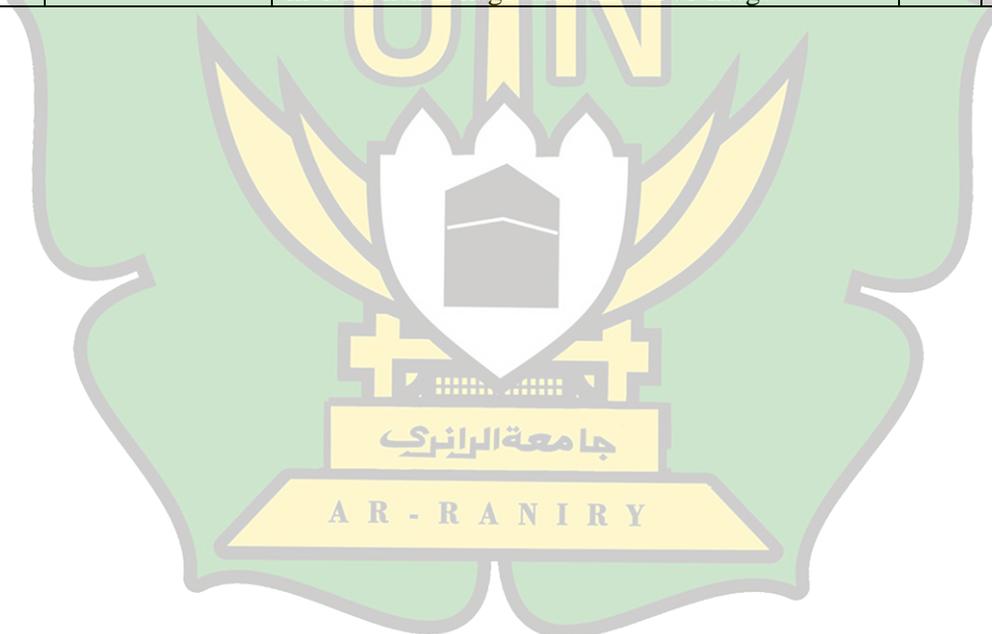
### 3. Keterampilan

No.	Dimensi Kualitas Layanan	Pernyataan	Skor				
			STP	TP	CP	P	SP
25	<b>Keandalan</b>	Tenaga ahli yang didatangkan untuk mengajar andikpas memiliki pengetahuan di bidangnya					
26		Alat dan bahan membuat karya yang memadai untuk mengembangkan keterampilan andikpas					
27		Petugas berkomunikasi dengan baik saat menjelaskan langkah-langkah membuat karya tangan					
28	<b>Tanggap</b>	Kecepatan LPKA dalam menanggapi masalah yang dialami andikpas dalam menerima layanan keterampilan					
29		Kecepatan LPKA dalam memberikan solusi dan arahan atas masalah yang dialami andikpas selama menerima layanan keterampilan					
30		Petugas mampu menjelaskan secara rinci kegiatan keterampilan yang dilaksanakan sehingga mudah untuk dimengerti					
31	<b>Kepastian</b>	Program latihan keterampilan secara rutin di LPKA diadakan dengan tujuan membentuk keahlian andikpas					
32		Andikpas mendapatkan kebebasan untuk berkreasi menghasilkan karya tangan					
33	<b>Empati</b>	LPKA memahami kesulitan yang dialami andikpas selama menerima materi keterampilan					
34		LPKA memberikan apresiasi di setiap pencapaian andikpas					
35	<b>Bukti Fisik</b>	Kelengkapan peralatan yang disediakan LPKA untuk kegiatan keterampilan. Seperti: alat dan bahan menjahit, barbershop, bertani dan lain-lain					
36		Bangunan/ruangan untuk melaksanakan kegiatan keterampilan					

### 4. Seni dan Olahraga

No.	Dimensi Kualitas Layanan	Pernyataan	Skor				
			STP	TP	CP	P	SP
37	<b>Keandalan</b>	Pelatih yang berkompeten yang didatangkan mampu membantu mengembangkan bakat andikpas					
38		Petugas layanan berpenampilan menarik					
39		Petugas layanan seni dan olahraga semangat saat memberikan materi dan praktik seni dan olahraga					

40	<b>Tanggap</b>	Kecepatan LPKA menanggapi dalam memenuhi kebutuhan andikpas pada kegiatan seni dan olahraga					
41		Petugas memberikan penjelasan disetiap materi yang diberikan saat kegiatan seni dan olahraga berlangsung					
42	<b>Kepastian</b>	Kegiatan seni dan olahraga yang diadakan teratur setiap minggunya					
43		Andikpas mendapatkan pengobatan dengan segera apabila terjadi cedera saat mengikuti layanan seni dan olahraga					
44		LPKA memberikan asupan vitamin kepada andikpas					
45	<b>Empati</b>	LPKA memahami kesulitan yang dialami andikpas saat menerima layanan seni dan olahraga					
46		LPKA mendukung bakat yang dimiliki andikpas					
47	<b>Bukti Fisik</b>	Kelengkapan fasilitas/alat seni dan olahraga di dalam LPKA					
48		Lapangan yang bersih dan memadai untuk melaksanakan kegiatan seni dan olahraga					





### Lampiran 3 Uji Deskriptif Layanan Pendidikan

DESCRIPTIVES VARIABLES=Keandalan Tanggap Kepastian Empati Buktifisik

/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV VARIANCE MIN MAX.

### Descriptives

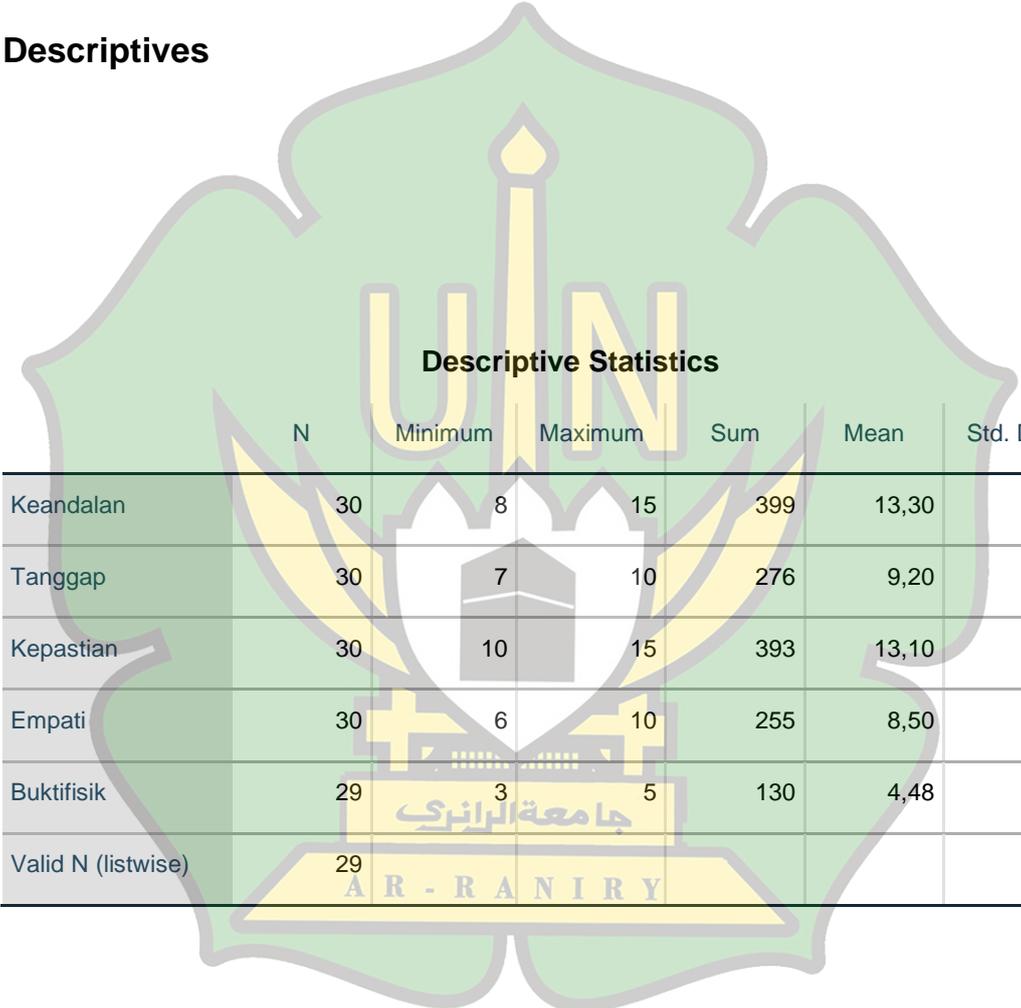
	Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Keandalan	30	13	20	492	16,40	,324	1,773
Tanggap	30	15	15	450	15,00	,000	,000
Kepastian	30	9	15	369	12,30	,322	1,765
Empati	30	3	5	130	4,33	,111	,606
Buktifisik	30	6	10	241	8,03	,237	1,299
Valid N (listwise)	30						

#### Lampiran 4 Uji Deskriptif Layanan Keagamaan

DESCRIPTIVES VARIABLES=Keandalan Tanggap Kepastian Empati Buktifisik

/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV VARIANCE MIN MAX.

#### Descriptives



**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Keandalan	30	8	15	399	13,30	1,932
Tanggap	30	7	10	276	9,20	,997
Kepastian	30	10	15	393	13,10	1,768
Empati	30	6	10	255	8,50	1,225
Buktifisik	29	3	5	130	4,48	,738
Valid N (listwise)	29					

### Lampiran 5 Uji Deskriptif Layanan Keterampilan

DESCRIPTIVES VARIABLES=Keandalan Tanggap Kepastian Empati Buktifisik

/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV VARIANCE MIN MAX.

### Descriptives

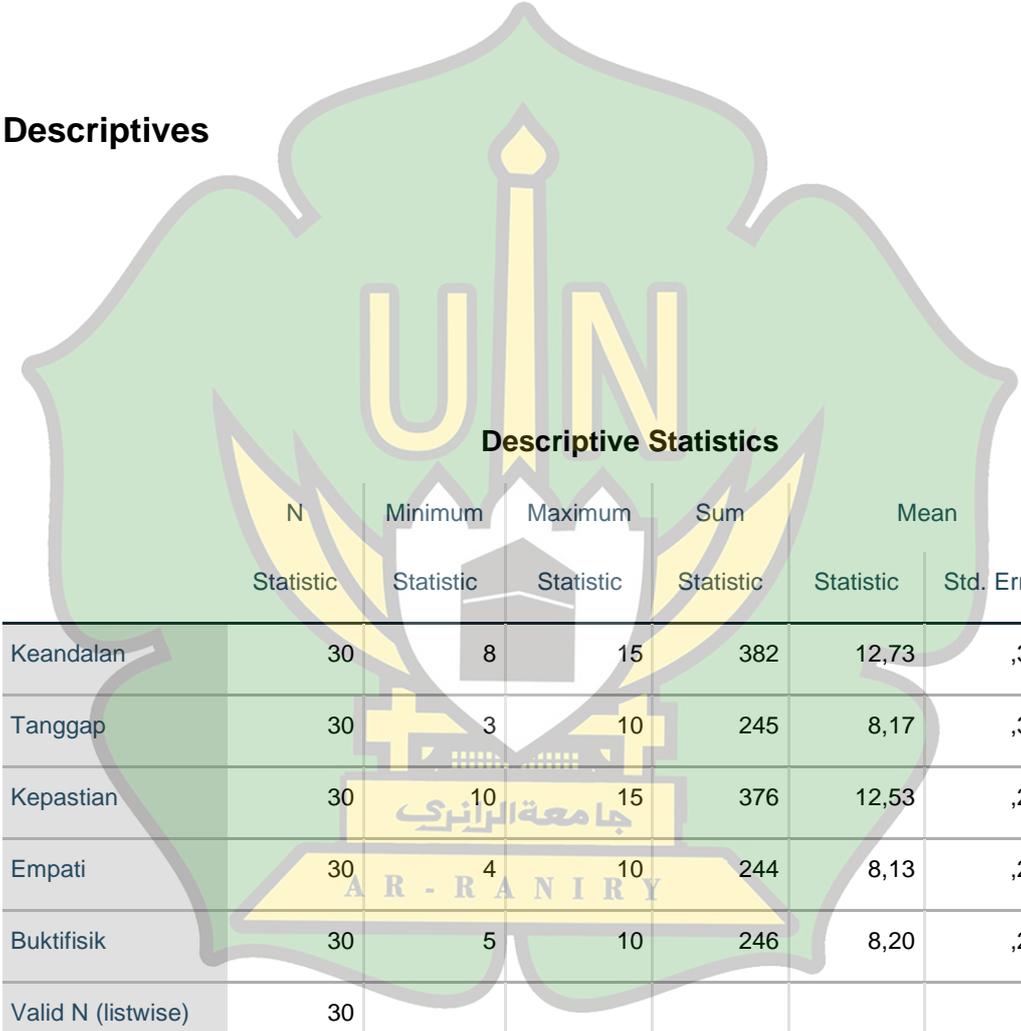
Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Keandalan	30	11	15	391	13,03	1,520
Tanggap	30	10,0	15,0	380,0	12,667	1,6678
Kepastian	30	7	10	266	8,87	1,137
Empati	30	6	10	258	8,60	1,276
Buktifisik	30	6	10	262	8,73	1,337
Valid N (listwise)	30					

### Lampiran 6 Uji Deskriptif Layanan Seni dan Olahraga

DESCRIPTIVES VARIABLES=Keandalan Tanggap Kepastian Empati Buktifisik

/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV VARIANCE MIN MAX.

### Descriptives



**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Keandalan	30	8	15	382	12,73	,310	1,701
Tanggap	30	3	10	245	8,17	,311	1,704
Kepastian	30	10	15	376	12,53	,274	1,502
Empati	30	4	10	244	8,13	,270	1,479
Buktifisik	30	5	10	246	8,20	,264	1,448
Valid N (listwise)	30						

## Lampiran 7 Uji Hipotesis Chi Square data Keseluruhan

### NPar Tests

### Chi-Square Test

### Frequencies

**Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kualitas layanan * Kepuasan	48	100,0%	0	0,0%	48	100,0%

### Test Statistics

Kepuasan	
Chi-Square	42,938 <sup>a</sup>
df	19
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 6,5.

\*Nonparametric Tests: One Sample.  
NPTTESTS

### Nonparametric Tests

### Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories of kualitas layanan occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

### Lampiran 8 Uji Hipotesis Chi Square Layanan Pendidikan

NPar Tests  
Chi-Square Test  
Frequencies

Kepuasan			
	Observed N	Expected N	Residual
keandalan	520	337,4	182,6
tanggap	397	337,4	59,6
kepastian	390	337,4	52,6
empati	130	337,4	-207,4
bukti fisik	250	337,4	-87,4
Total	1687		

#### Test Statistics

kepuasan	
Chi-Square	267,680 <sup>a</sup>
df	4
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 337,4.

### Nonparametric

#### Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories of kepuasan occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

### Lampiran 9 Uji Hipotesis Chi Square Layanan Keagamaan

#### NPar Tests Chi-Square Test Frequencies

	Kepuasan		
	Observed N	Expected N	Residual
keandalan	406	299,8	106,2
tanggap	280	299,8	-19,8
kepastian	414	299,8	114,2
empati	264	299,8	-35,8
bukti fisik	135	299,8	-164,8
Total	1499		

#### Test Statistics

Kepuasan	
Chi-Square	177,294 <sup>a</sup>
df	4
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5.

The minimum expected cell frequency is 299,8.

#### Nonparametric Tests

##### Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories of kepuasan occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

### Lampiran 10 Uji Hipotesis Chi Square Layanan Keterampilan

#### NPar Tests Chi-Square Test Frequencies

Kepuasan			
	Observed N	Expected N	Residual
keandalan	400	323,6	76,4
tanggap	407	323,6	83,4
kepastian	275	323,6	-48,6
empati	272	323,6	-51,6
bukti fisik	264	323,6	-59,6
Total	1618		

#### Test Statistics

kepuasan	
Chi-Square	66,036 <sup>a</sup>
df	4
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5.

The minimum expected cell frequency is 323,6.

#### Nonparametric Tests

##### Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories of kepuasan occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

### Lampiran 11 Uji Hipotesis Chi Square Layanan Seni dan Olahraga

#### NPar Tests Chi-Square Test Frequencies

Kepuasan			
	Observed N	Expected N	Residual
keandalan	401	321,2	79,8
tanggap	266	321,2	-55,2
kepastian	408	321,2	86,8
empati	266	321,2	-55,2
bukti fisik	265	321,2	-56,2
Total	1606		

#### Test Statistics

kepuasan	
Chi-Square	72,088 <sup>a</sup>
df	4
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5.

The minimum expected cell frequency is 321,2.

#### Nonparametric Tests

##### Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories of kepuasan occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

## Lampiran 12 Surat Izin Penelitian dari FDK UIN AR-Raniry

Document

<https://siakad.ar-raniry.ac.id/e-mahasiswa/akademik/penelitian/cetak>


**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.4720/Un.08/FDK-1/PP.00.9/12/2021  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Kantor Wilayah Aceh
2. Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NURUL AYUNI / 170402005**  
Semester/Jurusan : IX / Bimbingan dan Konseling Islam  
Alamat sekarang : Jl.Kayee Adang 3 Lamgugob, Kec.Syiah Kuala, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Indek Kepuasan Anak Didik Pemasarakatan Terhadap Kualitas Layanan Pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 01 Desember 2021

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Desember  
2021

Drs. Yusri, M.L.I.S.

Lampiran 13 Surat Izin Penelitian dari KEMENKUMHAM KANWIL ACEH



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI**  
**KANTOR WILAYAH ACEH**

Jalan. T. Nyak Arief Nomor 185 Banda Aceh  
Telepon : (0651) 7553197 – 7553494

Nomor : W.1.PK.01.05.11-327  
Perihal : Izin Penelitian

06 Desember 2021

Yth.  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan  
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
di –

Tempat

Sehubungan dengan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B.4720/Un.08/FDK-I/PP.00.9/12/2021 tanggal 01 Desember 2021 Perihal: Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin/menyetujui pelaksanaan penelitian di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh yang akan dilaksanakan oleh Saudara/i :

Nama : NURUL AYUNI  
NIM : 170402005  
Judul Penelitian : Analisis Indek Kepuasan Anak Didik Pemasarakatan Terhadap Kualitas Layanan Pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Banda Aceh

Dengan mematuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib mematuhi protokol kesehatan
2. Tidak melakukan pemotretan blok-blok hunian;
3. Hasil penelitian tidak dipublikasikan;
4. Wawancara dengan warga binaan pemsarakatan tidak mengikat serta atas kesanggupan warga binaan pemsarakatan yang diwawancarai;
5. Kegiatan penelitian harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan;
6. Hasil penelitian supaya dilaporkan kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Aceh.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



An. Kepala Kantor Wilayah  
Kepala Divisi Pemasarakatan,



Ditandatangani oleh:  
HERI AZHARI  
NIP. 196605121990031001

Tembusan:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Aceh (sebagai laporan);
2. Kepala LPKA Kelas II Banda Aceh;
3. Kepada yang bersangkutan.

**Lampiran 14 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian**



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH ACEH  
**LEMBAGA PEMBINAAN KHUSUS ANAK KELAS II BANDA ACEH**  
Jln. Lembaga Desa Bineh Blang Lambaro Kec. Ingin Jaya Kab. Aceh Besar  
Email : [lpka.419136@gmail.com](mailto:lpka.419136@gmail.com)

**Surat Keterangan**  
**No.W1.PAS.28.PK.05.06- 1589**

Kepala LPKA Kelas II Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NURUL AYUNI  
NIM : 170 402 005  
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/ Bimbingan Konseling Islam  
Universitas : UIN Ar-Raniry

Benar mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Banda Aceh. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 22 Desember 2021  
Plh. KERALA,

  
**MUHIDFUDDIN, SH**  
NIP. 19720722 199303 1 001

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

**Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****Identitas Diri**

1. Nama Lengkap : NURUL AYUNI
2. Tempat/Tanggal. Lahir : Takengon Aceh Tengah, 11 November 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 170402005
6. Status : Belum Menikah
7. Kebangsaan/Suku : Indonesia / Gayo
8. Alamat : Jl. Abd. Rahman, Mongal
  - a. Kecamatan : Bebesen
  - b. Kabupaten : Aceh Tengah
  - c. Provinsi : Aceh
9. No. Telp/Hp : 082294969829
10. Email : nurulayuni1199@gmail.com
11. Orang Tua/Wali
  - a. Ayah : SAIFUDIN
  - b. Ibu : KARTINI (Almh.)
  - c. Pekerjaan : Petani
  - d. Alamat : Jl. Abd. Rahman, Mongal, Kec.Bebesen, Aceh Tengah
12. Riwayat Pendidikan
  - a. SD Negeri 7 Kebayakan, Aceh Tengah (Tahun 2011)
  - b. SMP Negeri 4 Takengon, Aceh Tengah (Tahun 2014)
  - c. SMA Negeri 4 Takengon, Aceh Tengah (Tahun 2017)
  - d. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Banda Aceh, 05 Januari 2022  
Peneliti,

NURUL AYUNI

