

## Analisis kepuasan pengunjung rutan Jakarta Pusat atas kualitas pelayanan rutan Salemba di Jakarta Pusat

Ardian Nova Christiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=117667&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Akhir-akhir ini banyak sorotan terhadap kinerja aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat. Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan adalah penjara (Sistem Pemasyarakatan). Sebagai lembaga yang bertugas untuk melakukan pembinaan orang-orang yang dianggap melanggar hukum negara, maka salah satunya adalah dengan pemberian kesempatan untuk dikunjungi dari masyarakat luar penjara. Namun, pelayanan yang diberikan oleh penjara dianggap tidak memuaskan masyarakat. Dengan adanya pemberitaan media massa mengenai kualitas pelayanan kepenjaraan, maka dengan penelitian ini mencoba untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan penajara, dalam hal ini adalah Rutan Jakarta Pusat, kepada masyarakat. Pelayanan di sini khususnya adalah dalam memberikan pelayanan berkunjung kepada masyarakat. Instrumen pertanyaan yang akan ditanyakan kepada para responden adalah berdasarkan pada dimensi ServQual yaitu tangibility, reliability, assurance, responsiveness dan empathy. Model analisa yang digunakan adalah Importance-Performance Grid, sedangkan analisa yang akan dipakai adalah Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Indexs Analysis, dan Gap Analysis. Dan pada kesimpulan akan menggunakan kombinasi antara Importance-Performance Grid dengan analisa yang digunakan yaitu Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Indexs Analysis, dan Gap Analysis.

<hr>

Visitor?s Satisfaction Analysis of Detention House of Central Jakarta (Salemba) on the Service Quality Given by Salemba Detention House at Central Jakarta. Nowadays, there were many public attentions to government apparatus performance in serving public. One institution that serves is prison. As an institution that has duty of treating people who break the law, one of the tasks is giving the opportunity of visited by people from outside the prison. Yet, the service given by prison institution not satisfied the public. With the existence of news in public media concerning in quality of prison services, this research try to analyzes how is the quality of services given by the prison, in this case The Detention House of Central Jakarta to public. The service mentioned especially in giving visiting service to public. The question instrument will be asked to respondent based on ServQual dimension which are tangibility, reliability, assurance, responsiveness and empathy. The analysis method used is Importance-Performance Grid, while analysis will be used are Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Index Analysis, and Gap Analysis. And at the conclusion, will used combination of Importance-Performance Grid and analysis used, which are Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Index Analysis, and Gap Analysis.