

# Kualitas pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan masyarakat di lembaga masyarakat kelas I Tangerang-Banten

Simandjuntak, Nofitri Anna Maria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125395&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini berlatar belakang hasil survei Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) mengenai sebelas lembaga dengan skor integritas terendah pada tahun 2008 yang lalu, dimana salah satunya adalah mengenai pelayanan yang ada di lembaga masyarakat, khususnya berkaitan dengan kunjungan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kunjungan dari persepsi dan harapan bagi keluarga yang akan mengunjungi warga binaan masyarakat di lembaga masyarakat Kelas I Tangerang-Banten.

Landasan teori yang dipergunakan adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) melalui lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Gambaran kesenjangan secara menyeluruh antara persepsi dan harapan dari kualitas pelayanan tergambar pada gap 5, yang dijabarkan dalam 20 indikator.

Hasil penelitian menunjukkan pencapaian tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Lembaga Masyarakat Kelas I Tangerang Banten ditinjau dari 5 (lima) dimensi ServQual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) adalah sebesar 0,67. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pengunjung tertinggi adalah pada dimensi Reliability sebesar 0,68, kemudian dimensi Tangible, Responsiveness dan Emphaty sebesar 0,67. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pengunjung terendah adalah pada dimensi Assurance sebesar 0,66.

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Masyarakat Kelas I Tangerang Banten belum dapat memuaskan pengunjung pada semua indikator penelitian, sehingga diharapkan di masa yang akan datang Lembaga Masyarakat Kelas I Tangerang Banten harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya dari hasil yang cukup baik menjadi lebih baik.

<hr>

The background of this thesis based on the result of the survey conducted by Corruption Eradication Commission (KPK) on integrity of public sector which described that the integrity was still at low level. The result included the service at Correction Facilities, especially concerning the family visit of the convicts. This research aims to investigate the quality service of family from perception and expectation of family's convicts in having family visits at correctional facilities Class I Tangerang-Banten.

The primary of the writing thesis theory is the qualities theory of service which addressed by Zeithami, Parasuraman and Berry through five dimensions of Service Qualities which consists of Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance. The fifth dimensions shown overall gap and assessment between hopes and perspective of service quality, with detailed in 20 indicators questions.

The result of research shows attainment of level of customer satisfaction to service at Correction Facilities Class I Tangerang-Banten evaluated from 5 dimensions ServQual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance) be equal to 0,67. Service factor yielding level of highest customer satisfaction is dimension of Reliability equal to 0,68, then Tangibles, Responsiveness and Emphaty equal to 0,67. Service factor yielding level of lowest customer satisfaction is dimension of Assurance equal to 0,66.

There was found that services in Correction Facilities Class I Tangerang-Banten have not been able to satisfy of family visit for convicts at all observed dimension indicators, so next time Correction Facilities Class I Tangerang-Banten must be able to increase of service performance from good enough result become good.