

# Persepsi Taruna Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Ketarunaan Politeknik Ilmu Pemasarakatan Pada Kementerian Hukum dan HAM RI = Perception of Taruna on Quality Service Sub Division of Polytechnic Political Science at the Ministry of Justice and Human Rights of the Republic of Indonesia

Bakhtiar Rosyid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535552&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas tentang persepsi Taruna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Sub Bagian Ketarunaan Politeknik Ilmu Pemasarakatan pada Kementerian Hukum dan HAM RI. Permasalahan dan keunggulan dari pelayanan Sub Bagian Ketarunaan kepada Taruna menjadi proses berjalannya organisasi ini untuk mencapai tujuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengukur persepsi kualitas pelayanan Pegawai Sub Bagian Ketarunaan sesuai Teori Parasuraman yang membagi sepuluh dimensi yang disederhanakan setelah penelitian kembali menjadi lima dimensi kualitas pelayanan, yakni dimensi <em>Reliability, responsiveness, empathy, tangibles and assurance</em>. Tujuan penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan dari Pegawai Sub Bagian Ketarunaan yang diperoleh dari persepsi Taruna, yang diukur atau dilihat dari lima dimensi pada teori Parasuraman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase Taruna yang menyatakan setuju dan dikategorikan tinggi yakni 80,3 % lebih banyak dibandingkan yang menyatakan tidak setuju dan dikategorikan rendah yakni 19,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi Taruna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Pegawai Sub Bagian Ketarunaan sudah sesuai dengan kriteria kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Pegawai Sub Bagian Ketarunaan sudah dikatakan baik.

.....

This thesis discusses about the perception of Taruna on the quality of service provided by Sub Division of Polytechnic Functional Correctional Faculty of the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia. The problems and advantages of Sub Division of Fellowship to Taruna become the process of running this organization to achieve the goal. This study uses a quantitative approach that measures the perception of service quality of Sub Division of Functional Stake according to Parasuraman Theory which divides the ten dimensions simplified after re-research into five dimensions of service quality, namely dimensions Reliability, responsiveness, empathy, tangibles and assurance. The purpose of this study is to measure the quality of service from Sub-Division Officer Stake that obtained from the perception Taruna, which is measured or seen from the five dimensions of service quality theory according to Parasuraman. The results showed that the percentage of Taruna that states agree and categorized high that is 80.3% more than those states disagree and categorized as low ie 19.7%, this shows that the perception of Taruna on the quality of services provided by Sub-Division Officer Stake already in accordance with the criteria of five dimensions of service quality according to Parasuraman and it can be concluded that the services provided by Sub-Division Officer Ketarunaan already said good.