

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dibahas dalam Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat secara umum tergolong rendah, hal tersebut dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi : *Tangibles, Reliability, Assurance, Emphaty dan Responsiveness* yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rutan Klas I Jakarta Pusat tidak ada memenuhi harapan tahanan dan narapidana. karena memiliki kesenjangan negatif, sehingga masih berada di bawah harapan tahanan dan narapidana. Hasil ini mencerminkan bahwa Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat belum mampu memenuhi harapan-harapan tahanan dan narapidana atas atribut-atribut pelayanan yang tercakup dalam dimensi keandalan, kepastian, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Secara umum tingkat harapan tahanan dan narapidana terhadap kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat dapat digolongkan tinggi, sementara pelayanan aktual yang diberikan oleh Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat secara umum tergolong rendah.

Dimensi pelayanan yang dianggap paling penting oleh tahanan dan narapidana Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat adalah dimensi ketanggapan dengan atribut pelayanan : kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, kesediaan petugas untuk selalu membantu tahanan dan narapidana, keluangan waktu petugas dalam memberikan pelayanan tahanan dan narapidana, dan daya tanggap pegawai dalam pembinaan kepada tahanan dan narapidana, yang diikuti dimensi keandalan, diikuti dengan dengan kepastian, bukti fisik dan empati. Dengan demikian tahanan dan narapidana menilai paling penting atribut-atribut pelayanan yang terkait dengan kecepatan reaksi petugas untuk menanggapi keluhan tahanan dan narapidana, kesediaan petugas untuk selalu membantu

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael dan Helen Murlis. *Manajemen Imbalan: Strategi dan Praktik Remunerasi*, Terjemahan Sofyan Cikmat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Boediono, B., *Pelayanan Prima*, Jakarta : Yayasan Kawula Indonesia, 1999.
- Caiden, Gerald E, & Bun Woong Kim, *Development Administration in Korea*, Kumarian Press, 1991.
- Communities Scotland, *How to Gather Views on Service Quality: Techniques and Tools* ([http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics\\_011960.hcsp](http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics_011960.hcsp), 2007), pp. 1-2
- Faisal, Sanafiah, *Format-format Penelitian Sosial*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003.
- Feigenbaum, Armand V., *Total Quality Control*, Singapura: McGraw Hill Book, 1992.
- Fesler, James W, *Public Administration Theory And Practice*, Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1980.
- Fitzsimmons, James A. and Monal J. Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, New York: McGraw-Hill, 2006.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Gibson, J.L., J. M. Ivancevich, and J. A. Donnely, *Fundamentals of Management*, Boston: Irwin, 1992.
- Gomes, F. Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Gordon, George J, *Public Administration In America*, New York St. Martin's Press 1982.
- Han, Flora dan Leong, Debbie, *Productivity and Service Quality*, Singapore : Prentice Hall, 1996.
- Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee, *Foundations of Behavioral Research*, Furth Worth: Harcourt College Publisher, 2000.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol; Marketing Management*, Jakarta : PT. Prenhallindo, 1997.

- & Gary Armstrong, *Marketing an Introduction*, New Jersey: Prentice Hall International, 1997.
- Krejcie, R. V . & D. W. Morgan, *Determining Sample Size for Research Activities*, Educational and Psychological Measurement, 1970.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz, *Sevices Marketing: People, Technology, Strategy*, USA: Prentice Hall, 2007.
- Lovelock, Christopher, *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*, New York: Mc Graw Hill, 1995.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Macaulay, Steve, and Sarah Cook, *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*, Terjemahan Yoshua dan Sambodo, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Mondy, R. Wayne, Arthur Sharplin, & Edwin B. Flipo. 1995. *Management: Concepts and Practices*. Fourth Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Ndraha, Taliziduhu, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Osbone, David, Ted Gaebler, *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government), Mentran-spormasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, (Penerjemah : Abdul Rosyid), Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Peters, B Guy, & Pierre Jon, *Handbook of Public Administration, Los Angeles Sage Publications, 2007*.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996.
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Produksi*, Jogjakarta: BPFE, 1996.
- Sewell, Carl dan Paul B. Brown, *Pelanggan Seumur Hidup*, Jakarta: Pustaka Tangga, 1997.
- Shahin, Arash, SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services, <http://www.qmconf.com/ Docs/0077.pdf>, 2007.
- Stamatis, D. H., *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementation*, Florida: St. Luice Press, 1996.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert, JR., *Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1995.
- Sugiarto dkk., *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997.
- Sutrisno, Hadi, *Metodologi Research 2*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1987.
- Tjiptono, F., *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- & Anastasia Diana, *TQM: Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 2001.
- Tjokroaminoto, Bintoro, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Penerbit LP3ES, 1995.
- Ulrich, Dave, *Human Resource Champions, the Next Agenda for Adding Value and Delivering Result*, Harvard: Business School Press, 1997.
- Widodo, Erna, dan Mukhtar, *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*, Yogyakarta: Avirouz, 2000.
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Ekonesia, 2005.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, 1990.

