

ABSTRAK

Nama : Nofitri Anna Maria Simandjuntak
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kunjungan Bagi Keluarga Warga Binaan
Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I
Tangerang-Banten.

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 pemasyarakatan, khususnya berkaitan dengan kunjungan keluarga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kunjungan dari persepsi dan harapan bagi keluarga yang akan mengunjungi warga binaan pemasyarakatan di lembaga pemasyarakatan 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 Pemasyarakatan 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 Pemasyarakatan Kelas I Tangerang Banten belum dapat memuaskan pengunjung pada semua indikator penelitian, sehingga diharapkan di masa yang akan datang Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang Banten harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya dari hasil yang cukup baik menjadi lebih baik.

Kata kunci :

Kualitas pelayanan, literatur kualitas pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Name : Nofitri Anna Maria Simandjuntak
Study Program : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : The Quality Service of Family Visits For Convicts In Class I Correctional Facilities Tangerang-Banten.

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.

Key words :

Service quality, literacy of service quality, improvement of quality service.