



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN
BAGI KELUARGA WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS I
TANGERANG-BANTEN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

NOFITRI ANNA MARIA SIMANDJUNTAK

0706186253

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINSTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JUNI 2009**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Nofitri Anna Maria Simandjuntak

NPM : 0706186253

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 Juni 2009

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS



Nama : Nofitri Anna Maria Simandjuntak
NPM : 0706186253
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kunjungan Bagi
Keluarga Warga Binaan Pemasyarakatan
Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I
Tangerang-Banten.

Pembimbing Tesis :

(Dr. Roy V.Salomo, M.Soc, Sc)

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Nofitri Anna Maria Simandjuntak
NPM : 0706186253
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kunjungan Bagi Keluarga Warga Binaan
Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I
Tangerang-Banten.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Prof. Dr. Bhenyamin Hossein (.....)

Pembimbing

Dr. Roy V.Salomo, M.Soc, Sc (.....)

Penguji Ahli

Drs. Pantius D.Soeling, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang

Drs. Hery Faturahman, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Yesus Kristus atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga dengan segala keterbatasan yang ada penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam bidang Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tentu tidak akan pernah selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada Dr. Roy V.Salomo, M.Soc, Sc, selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabarannya berkenan meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini, disamping itu kepada :

1. Prof. Dr. Bhenyamin Hossein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Penguji ahli dan sekretaris sidang yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji penelitian ini.
3. Seluruh dosen pengajar, Pimpinan dan staf sekretariat serta staf perpustakaan Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bantuan yang sangat berguna bagi penyusunan tesis ini.
4. Sekretaris Jenderal Departemen Hukum dan HAM RI, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program beasiswa kerjasama Universitas Indonesia dengan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Departemen Hukum dan HAM RI.
5. Kepala Bagian Evaluasi dan Laporan Biro Perencanaan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan pengalaman pada jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

6. Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten beserta seluruh jajarannya yang telah membantu penulis dalam pengumpulan bahan penyusunan tesis.
7. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta, abang, kakak, ayuk dan keponakan-keponakan yang terkasih serta suamiku Leonard, abang Nalom dan adik Jonathan untuk semua kesabaran, dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Rekan-rekan kelas AKPP HAM Angkatan XV, yang telah bersama-sama memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
9. Sahabatku Azharuddin, S.Sos, M.Si, Nur Azizah dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis baik moril, materiil dan doanya sehingga penyusunan tesis ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu.

Semoga Yesus Kristus senantiasa melimpahkan anugerahNya bagi kita. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan senang hati penulis menerima setiap kritik dan saran membangun untuk kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata penulis berharap kiranya tesis ini dapat menjadi manfaat bagi kita semua, amin.

Tangerang, 29 Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofitri Anna Maria Simandjuntak
NPM : 0706186253
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN BAGI KELUARGA WARGA BINAAN PEMASYARAKATAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS I TANGERANG-BANTEN.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tangerang

Pada tanggal : 29 Juni 2009

Yang menyatakan

(Nofitri Anna Maria Simandjuntak)

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.

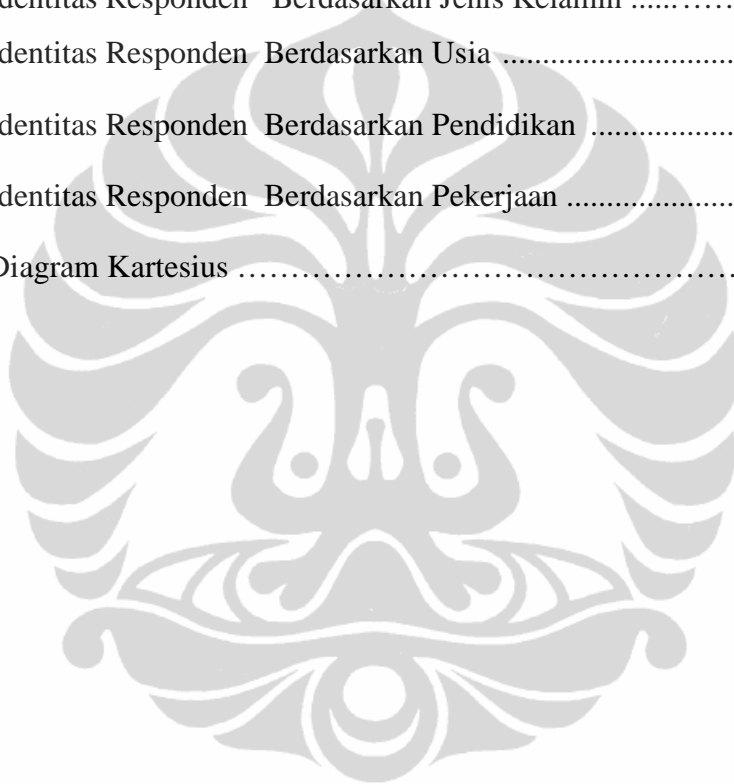
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Dan Signifikansi Penelitian	14
1.4. Sistematika Penulisan	14
2. TINJAUAN LITERATUR	17
2.1. Tinjauan Literatur	17
2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	17
2.1.2. Konsep Administrasi Publik	20
2.1.3. Pengertian Pelayanan/Jasa	24
2.1.4. Pengertian Pelayanan Publik	27
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik	29
2.1.6. Konsep Layanan Berkualitas	33
2.2. Variabel Penelitian	40
2.3. Operasionalisasi Konsep	36
3. METODE PENELITIAN	43
3.1. Pendekatan Penelitian	43
3.2. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	44

3.3. Sumber Data	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Uji Instrumen Penelitian	47
3.5.1. Uji Validitas Alat Ukur	47
3.5.2. Uji Reliabilitas	48
3.6. Teknik Analisis Data	49
3.7. Keterbatasan Penelitian	51
4. GAMBARAN UMUM LAPAS KELAS I TANGERANG-BANTEN	53
4.1. Sejarah Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia	53
4.1.1. Visi dan Misi Departemen Hukum dan HAM RI	54
4.1.2. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan	55
a) Sejarah Sistem Pemasyarakatan	55
b) Tugas, Pokok, Visi dan Misi Pemasyarakatan	57
4.2. Gambaran Singkat Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang - Banten	52
5. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	65
5.1. Karakteristik Responden	65
5.2. Importance Performance Analysis	68
5.3. Analisis Kesenjangan/ <i>Gap</i>	93
6. SIMPULAN DAN SARAN	71
6.1. Simpulan	101
6.2. Saran.....	102
7. DAFTAR PUSTAKA	103
8. DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual dari Kualitas Pelayanan	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAPAS Kelas I Tangerang-Banten	62
Gambar 4.2 Prosedur Tetap dalam Pelayanan Kunjungan	64
Gambar 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	66
Gambar 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Gambar 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 5.5 Diagram Kartesius	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sebelas Lembaga dengan Skor Integritas Terendah	6
Tabel 1.2	Sebelas Unit Layanan dengan Skor Integritas Terendah	7
Tabel 1.3	Komposisi Narapidana Pada LAPAS Kelas I Tangerang-Banten ...	13
Tabel 2.1	Variabel Penelitian	41
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai Menurut Golongan	63
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.3	Jadwal Kunjungan Untuk Warga Binaan Pemasyarakatan	64
Tabel 5.1	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i>	68
Tabel 5.2	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i>	70
Tabel 5.3	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 5.4	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 5.5	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepentingan Persepsi Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	76
Tabel 5.6	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i>	78
Tabel 5.7	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i>	80
Tabel 5.8	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
Tabel 5.9	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i>	84

Tabel 5.10 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Harapan Responden Pada Dimensi Emphaty	86
Tabel 5.11 Tingkat Kesesuaian Pengunjung	88
Tabel 5.12 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Tangible	93
Tabel 5.13 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Reliability.....	95
Tabel 5.14 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Responsiveness	96
Tabel 5.15 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Assurance	98
Tabel 5.16 Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Dimensi Emphaty	99



DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 :

- Kuesioner Penelitian
- Pedoman Wawancara
- Hasil Wawancara

2. LAMPIRAN 2 :

- Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap 100 Responden
- Pre Test Terhadap 20 Responden

