

## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada Bab V, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten menunjukkan *Gap* (kesenjangan pada indikator-indikator dalam dimensi kualitas pelayanan) masih negatif atau tingkat pelayanan kunjungan yang ada masih jauh dari harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil analisis yang ada menunjukkan :

1. Nilai rata-rata *Gap* pelayanan yang memiliki nilai negatif tertinggi di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten adalah pada indikator sikap petugas Lembaga Pemasyarakatan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan (dengan skor – 1,65). *Gap* dengan nilai negatif terendah pada indikator pengunjung cukup mudah berkomunikasi dengan petugas Lembaga Pemasyarakatan mengenai syarat dan waktu berkunjung (dengan skor – 1,15).
2. Hasil perhitungan nilai rata-rata pada tingkat kepentingan (harapan) pengunjung di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten menunjukkan indikator kepuasan pengunjung dengan nilai skor antara 0,50 -0,74 dalam tingkat Cukup Puas, pada masing-masing dimensi pelayanan dalam ServQual

### 6.2 SARAN

Agar kualitas pelayanan kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten lebih meningkat di waktu yang akan datang, ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang sudah ada, diantaranya :

1. Peningkatan pelayanan pada seluruh indikator dalam dimensi pelayanan yang ada dengan mengurangi *Gap* atau kesenjangan yang ada antara

kinerja kerja dari Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dengan tingkat kepentingan (harapan) pengunjung akan layanan yang diterima.

2. Peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang melalui upaya sebagai berikut :

- Perlunya evaluasi mengenai dibuatnya sekat pemisah antara pengunjung dewasa dan pengunjung anak-anak untuk meminimalkan efek-efek negatif bagi perkembangan jiwa anak-anak yang ikut besuk dengan orangtuanya.
- Adanya pelatihan bagi petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang lebih trampil dan cakap di bidangnya berkaitan dengan tugas-tugas mereka dilapangan khususnya.
- Tersedianya kotak saran sebagai kebijakan langsung Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dalam rangka menerima keluhan atau saran masukan dari pengunjung yang datang dalam upaya peningkatan pelayanan kunjungan di masa yang akan datang.
- Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten sebagai penentu kebijakan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten memberikan arahan/bimbingan kepada petugas bagaimana mereka seharusnya bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung yang datang.
- Perlunya pengawasan/arahan lebih sering dari Kepala Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten terhadap petugas dalam keadilan memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang.