



UNIVERSITAS INDONESIA

**Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi
Klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan**

T E S I S

**Cipto Edy
NPM: 0706186083**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA ILMU ADMINISTRASI
JAKARTA
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi
Klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan**

T E S I S

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

Cipto Edy
NPM: 0706186083

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JUNI 2009**

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

ABSTRAK

CIPTO EDY

NIM : 0706186083

KUALITAS LAYANAN PEMBEBASAN BERSYARAT BERDASARKAN PERSEPSI KLIEN DI BALAI PEMASYARAKATAN JAKARTA SELATAN

Vii + 101 hal + 74 tabel

Referensi : 40 buku

Balai Pemasyarakatan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dalam Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang salah satu tugasnya adalah memberikan layanan kepada klien yang sedang menjalani masa pembebasan bersyarat.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendapatkan persepsi klien terhadap kualitas layanan yang diberikan Bapas. Persepsi kualitas layanan diperoleh dengan membandingkan antara kenyataan layanan dengan harapan klien pada layanan tersebut. Sampel diambil dari jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009 dengan menggunakan metode kuisioner.

Hasil pengumpulan data setelah dianalisa menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kenyataan layanan dan harapan klien sehingga dapat disimpulkan bahwa klien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
POSTGRADUATE PROGRAMME
POLICY PUBLIC SERVICE ADMINISTRATIVE

ABSTRACT

CIPTO EDY

0706186083

PAROLE QUALITY SERVICE BASED ON CLIENT PERCEPTION IN SOUTH JAKARTA REHABILITATION OFFICE

Vii + 101 pages + 76 table

Reference : 40 books

Parole probation office is one of unit on General Directorate of social rehabilitation is one of public institution in Law and Human Right which it have task to give service toward client who do parole period.

This tesis aims to get the client perception toward parole probation office service quality. Quality service perception achive by comparation between service reality and client wishes on that's service. Sample was got from client number that reported on mei 2009 with use quisioner method.

Collection data goal after analizis show no one significant differences between service reality and client wishes thus we can make conclusion that client feel good toward service giving.

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Cipto Edy
NPM : 0706186083
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan Persepsi
Klien di Balai Pemasyarakatan Jakarta Selatan

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

Ketua Sidang : Prof. Dr. Benyamin Hoessein, SH {)

Penguji Ahli : Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si. ()

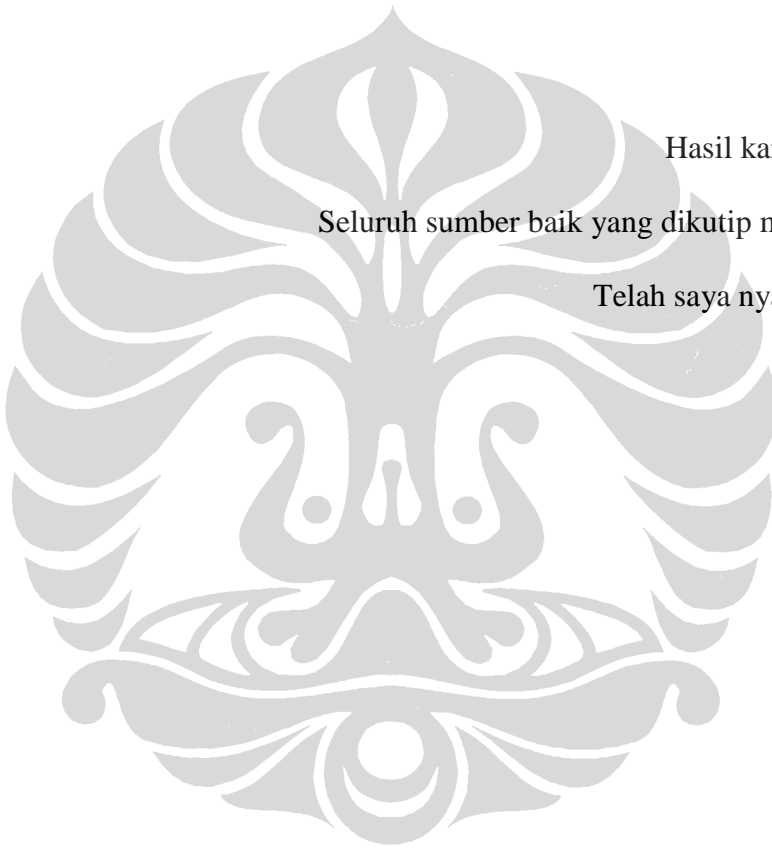
Pembimbing : Drs. M. Riduansyah, M.Si. ()

Sekretaris Sisang : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Juni 2009

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



Tesis ini adalah

Hasil karya saya sendiri, dan

Seluruh sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk

Telah saya nyatakan dengan benar

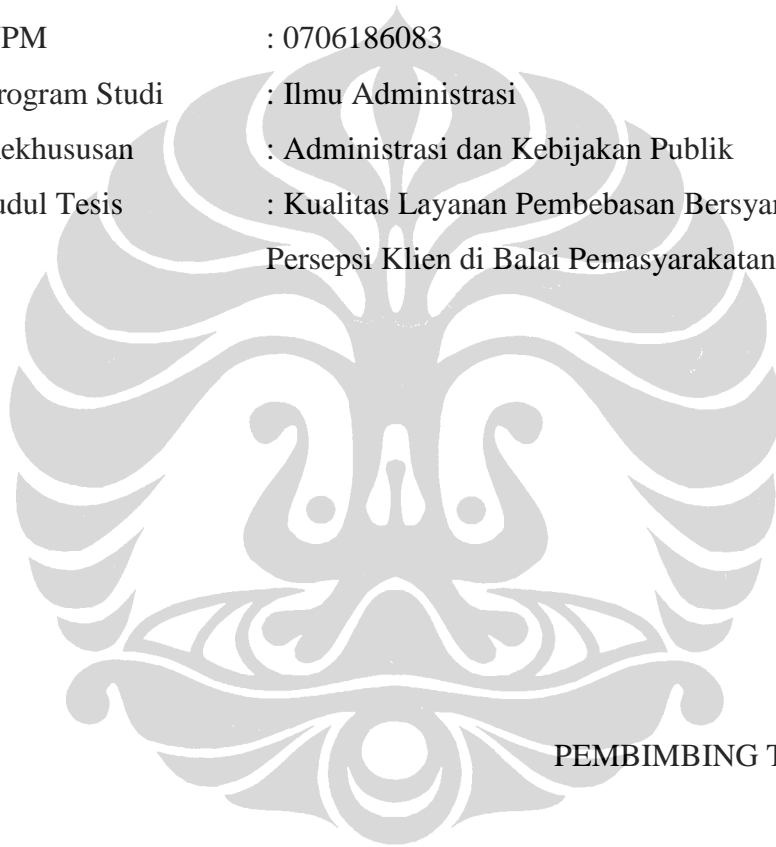
Cipto Edy

UNIVERSITAS INDONESIA

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

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : CIPTO EDY
NPM : 0706186083
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan
Persepsi Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan



PEMBIMBING TESIS

Drs. M. Riduansyah, M.Si

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : CIPTO EDY
NPM : 0706186083
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Kualitas Layanan Pembebasan Bersyarat Berdasarkan
Persepsi Klien di Balai Pemasarakatan Jakarta Selatan

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada hari Jumat, tanggal 26 (Dua Puluh Enam), bulan Juni, tahun 2009 (Dua Ribu Sembilan) dan telah dinyatakan : **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang :
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing :
Drs. M. Riduansyah, M.Si (.....)

Penguji Ahli :
Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang :
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si (.....)