

ABSTRAK

Nama : Ardian Nova Christiawan
Dosen Pembimbing : Dr. Suahasil Nazara
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Konsentrasi : Kajian Stratejik Perencanaan, Strategi dan Kebijakan
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pengunjung Rutan Jakarta Pusat (Salemba) Atas Kualitas Pelayanan Rutan Salemba Di Jakarta Pusat

Akhir-akhir ini banyak sorotan terhadap kinerja aparaturnya pemerintah dalam melayani masyarakat. Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan adalah penjara (Sistem Pemasyarakatan). Sebagai lembaga yang bertugas untuk melakukan pembinaan orang-orang yang dianggap melanggar hukum negara, maka salah satunya adalah dengan pemberian kesempatan untuk dikunjungi dari masyarakat luar penjara. Namun, pelayanan yang diberikan oleh penjara dianggap tidak memuaskan masyarakat.

Dengan adanya pemberitaan media massa mengenai kualitas pelayanan kepenjaraan, maka dengan penelitian ini mencoba untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan penjara, dalam hal ini adalah Rutan Jakarta Pusat, kepada masyarakat. Pelayanan di sini khususnya adalah dalam memberikan pelayanan berkunjung kepada masyarakat.

Instrumen pertanyaan yang akan ditanyakan kepada para responden adalah berdasarkan pada dimensi *ServQual* yaitu *tangibility*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*. Model analisa yang digunakan adalah *Importance-Performance Grid*, sedangkan analisa yang akan dipakai adalah *Importance-Performance*, *Key Driver Analysis*, *Customer Satisfaction Indexs Analysis*, dan *Gap Analysis*.

Dan pada kesimpulan akan menggunakan kombinasi antara *Importance-Performance Grid* dengan analisa yang digunakan yaitu *Importance-Performance*, *Key Driver Analysis*, *Customer Satisfaction Indexs Analysis*, dan *Gap Analysis*.

Kata kunci :
Pelayanan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Name : Ardian Nova Christiawan
Dosen Pembimbing : Dr. Suahasil Nazara
Study Program : National Resilience Studies
Concentration : Strategic Planning, Strategies and Policies
Title : Visitor's Satisfaction Analysis of Detention House of Central Jakarta (Salemba) on the Service Quality Given by Salemba Detention House at Central Jakarta.

Visitor's Satisfaction Analysis of Detention House of Central Jakarta (Salemba) on the Service Quality Given by Salemba Detention House at Central Jakarta.

Nowadays, there were many public attentions to government apparatus performance in serving public. One institution that serves is prison. As an institution that has duty of treating people who break the law, one of the tasks is giving the opportunity of visited by people from outside the prison. Yet, the service given by prison institution not satisfied the public.

With the existence of news in public media concerning in quality of prison services, this research try to analyzes how is the quality of services given by the prison, in this case The Detention House of Central Jakarta to public. The service mentioned especially in giving visiting service to public.

The question instrument will be asked to respondent based on ServQual dimension which are tangibility, reliability, assurance, responsiveness and empathy. The analysis method used is Importance-Performance Grid, while analysis will be used are Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Index Analysis, and Gap Analysis.

And at the conclusion, will used combination of Importance-Performance Grid and analysis used, which are Importance-Performance, Key Driver Analysis, Customer Satisfaction Index Analysis, and Gap Analysis.

Key Words :
Service, Service Quality