

**KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN WARGA BINAAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN
KELAS II A PALEMBANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

M. RIDHO SYAHPUTRA

07011381419131

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

NOVEMBER 2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN WARGA BINAAN
DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN
KELAS II A PALEMBANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Oleh :

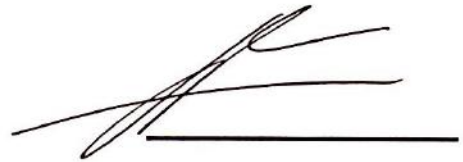
M. Ridho Syahputra

07011381419131

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2018

Pembimbing I

Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001



Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001



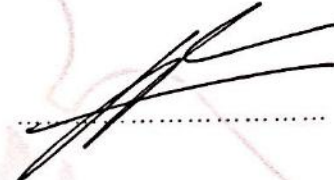
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Kunjungan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Tahun 2018*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya tanggal 4 Desember 2018

Palembang, 4 Desember 2018

Ketua:

1. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

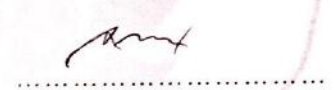


Anggota:

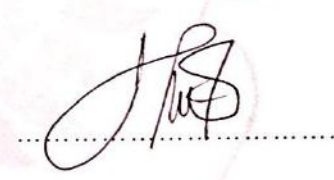
1. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001



2. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

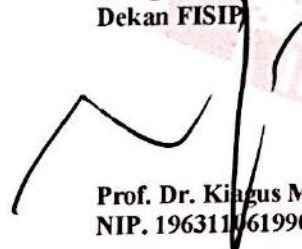


3. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP. 197803022002122002



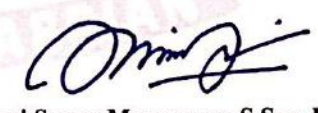
Mengetahui,
Dekan FISIP

Prof. Dr. Kingus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311161990031001



Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 198108272009121002



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Allah.SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.

(QA AL Baqarah 286)

Persembahan:

1. Kedua orangtuaku H. Ibnu Hajar dan Hj. Siti Aida S.sos
2. Saudara-saudaraku Irwan Septianto S.E dan Rafi Nabil Waffiyun
3. Teman-teman seangkatan Administrasi Negara 2014
4. Almamaterku yang selalu aku banggakan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
A. Manfaat Teoritis.....	10
B. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Definisi Pelayanan	11
2.3 Konsep Pelayanan Publik	12
2.4 Definisi Kualitas	13

2.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.7 Teori Kepuasan Pelanggan.....	18
2.8 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.9 Teori Kualitas Pelayanan yang Digunakan dalam Penelitian.....	22
2.10 Lembaga Pemasayarakatan.....	23
A. Sarana Gedung Pemasayarakatan.....	24
B. Pembinaan Narapidana.....	25
2.11 Prinsip Kemasyarakatan.....	26
2.12 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.13 Penelitian Terdahulu.....	29
2.14 Kerangka Berpikir.....	32
2.15 Hipotesis Deskriptif.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Definisi Konsep.....	34
3.3 Definisi Oprasional.....	35
3.4 Unit Analisis.....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	37
A. Populasi.....	37
B. Sampel.....	38
3.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	40
A. Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	40
B. Pengujian Reabilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.7 Data dan Sumber Data.....	41
A. Data.....	42
C. Sumber Data.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
A. Penyebaran Kuisisioner.....	42

B. Observasi	42
C. Dokumentasi	43
3.9 Teknik Analisis Data	43
3.10 Sistematika Penulisan	44
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Gambaran Umum Kota Palembang	47
4.2 Gambaran Umum Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Palembang	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Pembahasan	57
A. Tangibles.....	57
B. Reability.....	64
C. Responsivness.....	66
D. Asurance	68
E. Empathy	70
5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
A. Uji Validitas.....	71
B. Uji Reliabilitas	78
5.3 Analisis Data.....	78
A. Tangibles.....	80
B. Reability.....	84
C. Responsivness.....	86
D. Asurance	88
E. Empathy.....	91
5.4 Gap Analisis	
A. Tangibles.....	92
B. Reliability	93
C. Responsiveness	93
D. Assurance.....	94
E. Empathy	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	97

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang periode Januari – April 2018	2
2. Tabel 1.2 Data Jumlah Penghuni UPT Lapas Perempuan Kelas II A Palembang	3
3. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan	30
4. Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
5. Tabel 3.2 Tabel Presentase	44
6. Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Perempuan	56
6. Tabel 5.1 Ruang Kunjungan Nyaman	57
7. Tabel 5.2 Ruangan Bersih.....	58
8. Tabel 5.3 Ruang Kunjungan Dapat Menampung Cukup Orang.....	58
9. Tabel 5.4 Kualitas Meja.....	59
10. Tabel 5.5 Kualitas Kursi	59
11. Tabel 5.6 Kondisi Ruang Tunggu.....	60
12. Tabel 5.7 Kondisi AC/Kipas Angin untuk Kenyamanan Ruangan	60
13. Tabel 5.8 Tempat Ibadah	61
14. Tabel 5.9 Kondisi WC	61
15. Tabel 5.10 Daya Tampung Kendaraan	62
16. Tabel 5.11 Tempat Parkir Aman	62
17. Tabel 5.12 Seragam dan Tanda Pengenal Pegawai	63
18. Tabel 5.13 Berpenampilan Rapih dan Bersih	63
19. Tabel 5.14 Kemudahan Pengunjung Mendapatkan Informasi.....	64
20. Tabel 5.15 Pemahaman Pengunjung Mengenai Persyaratan Kunjungan Sesuai SOP Lapas.....	64
21. Tabel 5.16 Waktu Pelayanan Sesuai dengan Jam Kerja.....	65
22. Tabel 5.17 Pegawai Selalu ada saat Jam Kerja.....	65

23. Tabel 5.18 Pegawai Memberikan Bantuan Terhadap Pengunjung	66
24. Tabel 5.19 Pegawai Memberikan Informasi dengan Cepat dan Tepat	66
25. Tabel 5.20 Bersedia di Hubungi oleh Pengunjung bila Dibutuhkan	67
26. Tabel 5.21 Pegawai Menunjukkan Kesabaran Membantu Pengunjung	67
27. Tabel 5.22 Pegawai Murah Senyum	68
28. Tabel 5.23 Pegawai Mempersilakan Pengunjung untuk Masuk dan Duduk bila ada Kepentingan	68
29. Tabel 5.24 Pegawai dapat Dipercara	69
30. Tabel 5.25 Pegawai Memiliki Pengalaman	69
31. Tabel 5.26 Pegawai dapat Menjelaskan Informasi dengan Baik	70
32. Tabel 5.27 Pegawai dapat Memberi Solusi/Alternatif Kepada Pengunjung bila Dibutuhkan	70
33. Tabel 5.28 Pegawai Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pengunjung bila Dibutuhkan	71
34. Tabel 5.29 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangibles	72
35. Tabel 5.30 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	74
36. Tabel 5.31 Hasil Uji Validitas Dimensi Responsivness	75
37. Tabel 5.32 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance	76
38. Tabel 5.33 Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy	77
39. Tabel 5.34 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	78
40. Tabel 5.35 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Tangibels	80
41. Tabel 5.36 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Reliability	84
42. Tabel 5.37 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Responsivness	86
43. Tabel 5.38 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Assurance	88
44. Tabel 5.39 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Empathy	91
45. Tabel 5.40 GAP Analisis Tangibles	92

46. Tabel 5.41 GAP Analisis Reliability	93
47 Tabel 5.42 GAP Analisis Responsiveness.....	93
48 Tabel 5.43 GAP Analisis Assurance.....	94
49. Tabel 5.44 GAP Analisis Empathy.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1.1 Alur Pelaksanaan Layanan Kunjungan di Lapas.....	5
2. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	32
3. Gambar 4.1 Peta Lokasi.....	49
4. Gambar 4.2 Struktur Organisasi Lembaga Pemasarakatan Perempuan	50
5. Gambar 4.3 Sub Bagian Tata Usaha.....	51
6. Gambar 4.4 Seksi Bimbingan Narapidana dan Anak Didik (BINADIK).....	52
7. Gambar 4.5 Seksi Keamanan dan Ketertiban (KAMTIB).....	53
8. Gambar 4.6 Seksi Kegiatan Kerja (GIATJA).....	54
9. Gambar 4.7 Kesatuan Pengamanan Lembaga Pemasarakatan (KPLP).....	55
10. Gambar 5.1 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Tangibles.....	81
11. Gambar 5.2 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Reliability.....	85
12. Gambar 5.3 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi responsivness .	87
13. Gambar 5.4 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Assurance	89
14. Gambar 5.5 Hasil Pengisian Kuesioner dari Responden yang Merupakan Pengunjung Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Dimensi Empathy	91

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesione.....	100
2. Lampiran 2 Foto	103
3. Lampiran 3 Hasil Kuesioner Harapan	104
4. Lampiran 4. Hasil Kuesioner Kenyataan.....	107
5. Lampiran 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....	104
6. Lampiran 6 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995.....	121
7. Lampiran 7 Surat Tugas.....	134
8. Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi.....	135
9. Lampiran 9 Surat Balasan Persetujuan Survei.....	139
10.Lampiran 10 Surat Keputusan Skripsi.....	140

DAFTAR ISTILAH

1. Tipikor : Tindak Pidana Korupsi
2. Trafficking : Perdagangan Manusia

DAFTAR SINGKATAN

1. NDL : Napi Dewasa Laki-Laki
2. NDP : Napi Dewasa Perempuan
3. NAP : Napi Anak Perempuan
4. TDP : Tahanan Dewasa Perempuan
5. TAL : Tahanan Anak Laki-Laki
6. TAP : Tahanan Anak perempuan
7. HAM : Hak Asasi Manusia
8. Lapas : Lembaga Pemasyarakatan
9. Kemenkumham : Kementerian Hukum dan HAM
10. UPT : Unit Pelaksana Teknis
11. WB : Warga Binaan
12. P2U : Pengamanan Pintu Utama
13. KARUPAM : Kedudukan Komandan Jaga

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi menuntut keadaan untuk mengalami perubahan secara terus-menerus kearah yang lebih baik. Demikian pula dengan pelayanan pemerintahan, yang dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Menurut Blau (Sinambela, 2008:10) birokrasi adalah organisasi yang ditunjukkan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi. Diantaranya memiliki ciri-ciri personel dengan keterampilan dan peranan khusus, selain itu birokrasi pemerintah bisa berjalan dengan baik jika ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan, khususnya bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan seperti yang telah dijelaskan Sayre (Sinambela, 2008:10).

Begitu juga yang dihadapi oleh organisasi birokrasi seperti lembaga pemasyarakatan. Dalam hal ini lembaga pemasyarakatan terus-menerus melakukan perubahan dalam hal peningkatan pelayanan untuk menghadapi kemajuan jaman yang terus berkembang. Pelayanan pemasyarakatan terhadap hak-hak pelanggar hukum yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan sekurang-kurangnya ada empat belas macam hak yang melekat pada seorang narapidana. Hak-hak tersebut adalah melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya, mendapat perawatan baik perawatan rohani maupun jasmani, mendapatkan pendidikan dan pengajaran, mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak, menyampaikan keluhan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dari itu setiap lembaga pemasyarakatan telah menyiapkan kegiatan-kegiatan pembinaan dan kemandirian agar setelah warga binaan keluar dari lembaga tersebut dapat menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan siap menata masa depan yang lebih cerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan dalam rangka pembinaan dan terhadap narapidana di Lembaga Pemasyarakatan sebaiknya dilakukan penggolongan atas dasar : Umur, Jenis kelamin, Lama pidana yang dijatuhkan, Jenis kejahatan, dan Kriteria lainnya sesuai dengan kebutuhan / perkembangan pembinaan. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, Kota Palembang sudah memisahkan lembaga pemasyarakatan sesuai dengan umur dan jenis kelamin diantaranya: Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang, Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas 1 Palembang, Lembaga Pemasyarakatan Kelas I A Palembang.

Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Palembang adalah tempat untuk melakukan pembinaan terhadap narapidana dan anak didik pemasyarakatan di Palembang. Sebagai warga binaan atau yang masih berstatus tahanan, mereka berhak untuk mendapatkan hak untuk dikunjungi oleh keluarga. Maka dari itu Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang memberikan pelayanan kunjungan bagi keluarga yang ingin membesuk warga binaan ataupun tahanan. Jumlah pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang dari Bulan Januari sampai dengan April 2018 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang periode Januari – April 2018

PENGUNJUNG LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS II A PALEMBANG					
Bulan	Minggu I	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Total Pengunjung
Januari	286	273	283	268	1110
Februari	246	220	254	271	991
Maret	255	289	249	278	1071
April	253	261	210	-	724
Total					3896 Pengunjung

Sumber: Register Pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa narapidana yang berada di Lapas Perempuan Kelas II A Palembang dimulai dari rentan usia 16 Tahun sampai dengan 70 Tahun. Kasus warga binaan disana pun beragam, dimulai dari Kriminal Umum (Maling, Berkelahi, Perjudian, Pembunuhan), Kriminal Khusus (Tipikor, Trafficking) dan kasus Narkoba. Untuk persentase tertinggi kasus narapidana di Lembaga Pemasayarakatan Perempuan Kelas II A Palembang ini adalah kasus narkoba sebesar $\pm 80\%$. Data penghuni Lapas Perempuan Kelas II A Palembang dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Penghuni UPT Lapas Perempuan Kelas II A Palembang

UPT	TAHANAN						NAPI					
	DL	DP	TD	AL	AP	TA	DL	DP	TD	AL	AP	TA
LAPAS PEREMPUAN KELAS II A PALEMBANG	0	55	55	0	0	0	0	418	418	0	1	1
JUMLAH TAHANAN DAN NAPI 474 ORANG												

Sumber data :Sistem Database Pemasayarakatan (data diupdate pada tanggal 15 Maret 2018 pukul 08:00:05)

Keterangan:

NDL : Napi Dewasa Laki-Laki

NDP : Napi Dewasa Perempuan

TDP : Tahanan Dewasa Perempuan

TAL : Tahanan Anak Laki-Laki

NAP : Napi Anak Perempuan

TAP : Tahanan Anak perempuan

Negara Republik Indonesia bertujuan membentuk masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Hal ini juga dijelaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea 4 (empat) bahwa negara bertujuan untuk mensejahterakan kepentingan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud bukan hanya masyarakat yang bebas saja, namun juga termasuk masyarakat yang kemerdekaannya terampas akibat melakukan pelanggaran-pelanggaran atau melanggar hukum (narapidana).

Pada dasarnya semua orang mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan kesejahteraan, tak terkecuali bagi narapidana sekalipun meskipun ia telah melanggar hukum. Sebagai manusia ciptaan Tuhan, walaupun menjadi terpidana, hak-hak yang melekat pada dirinya tetap harus dihargai. Hak-hak narapidana sebagai warga Negara Indonesia yang hilang kemerdekaannya karena melakukan tindak pidana harus diperlakukan sesuai dengan hak asasi manusia (HAM).

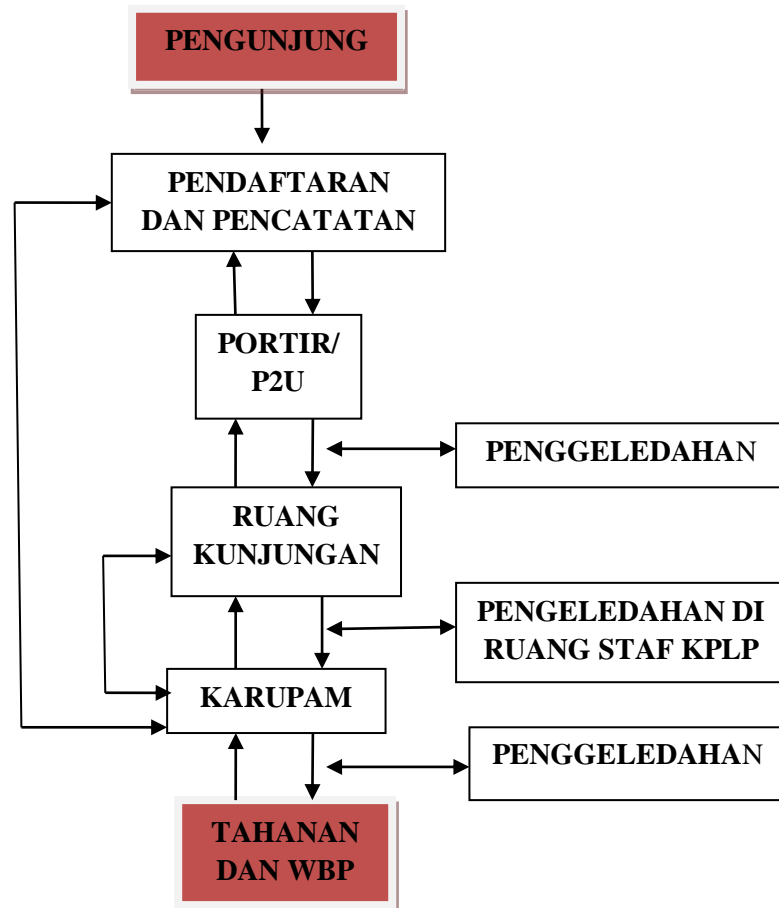
Begitu pula dengan warga binaan pemasyarakatan yang mempunyai hak untuk dikunjungi oleh keluarganya, hal itu juga telah diatur dalam Pasal 14 ayat (1) huruf h UU Pemasyarakatan, yakni menerima kunjungan keluarga, penasihat hukum, atau orang tertentu lainnya. Pelaksanaan hak narapidana tetap mengacu kepada peraturan dan ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang hak tersebut. Namun, yang terpenting adalah bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan kepada keluarga yang akan mengunjungi narapidana sehingga hak narapidana dapat terpenuhi.

Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang dalam pelaksanaannya melihat keluhan dari pengunjung Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang masih ada beberapa kendala atau keluhan yang mereka rasakan.

Untuk alur kunjungan dimulai dengan pendaftaran dan pencatatan di loket register dengan menyerahkan identitas resmi seperti KTP, KK atau identitas resmi lainnya. Berikut alur kunjungan di lembaga pemasyarakatan kelas II A Palembang

Gambar 1.1

Alur Kunjungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang



Sumber data : Lembaga pemasyarakatan perempuan kelas II A Palembang

Pada saat mendaftar di loket register, pengunjung akan diberikan kertas kunjungan yang berisi identitas WB yang akan dikunjungi serta nomor antrian masuk ke pintu utama. Pada saat nomor antrian dipanggil, barulah pengunjung masuk ke ruang PORTIR/P2U atau biasa dikenal dengan ruang pemeriksaan yang dijaga oleh 2 petugas lapas diantaranya laki-laki dan perempuan. Kertas registrasi tadi diserahkan kepada petugas untuk pencatatan pengunjung masuk dan pengunjung akan diberikan satu lagi kertas untuk diserahkan ke ruang karupam untuk pemanggilan WB yang akan dikunjungi. Semua pengunjung akan diperiksa oleh petugas sesuai dengan jenis kelamin, karena pada saat pemeriksaan dimulai

dengan pemeriksaan barang bawaan dan periksa badan. Adapun hal-hal yang dilarang dibawa masuk dapat dilihat sebagai berikut:

Larangan Kunjungan:

1. Pengunjung tidak membawa KTP/SIM/Pasport/Kartu identitas lainnya.
2. Pengunjung tidak berpakaian sopan (rok mini, baju kaos, tidak bergelang, celana pendek).
3. Pengunjung berperilaku tidak sopan, seperti membuat keributan berkata kasar dan bersikap kasar.
4. Pengunjung membawa senjata api, tajam, narkoba dan minuman keras.
5. Pengunjung membawa handphone, kamera alat perekam, dan alat komunikasi lainnya.
6. Pengunjung membawa bahan bakar cair/gas botol/kaca, dan bahan pecah belah.
7. Pengunjung membawa obat-obatan untuk tahanan narapidana tanpa seizin dokter lapas.
8. Pengunjung memberikan pakaian WBP selain berwarna biru.
9. Pengunjung membawa makanan dan barang-barang yang dapat dijadikan media penyelundupan narkoba contoh, makanan dan minuman.

Sumber data : Lembaga pemasyarakatan perempuan kelas II A Palembang

Barang bawaan yang tidak diperbolehkan masuk akan dititipkan di loket yang diajaga oleh petugas. Sebelum masuk keruang besuk, semua pengunjung juga akan dibubuhi cap pada tangan sebagai tanda. Setelah tangan di cap, selanjutnya pengunjung memasuki ruangan karupam dimana pengunjung menyerahkan kertas yang diberikan petugas P2U kepada petugas karupam untuk proses pemanggilan WB. Setelah itu, pengunjung menunggu WB di ruangan kunjungan. Waktu yang diberikan petugas kepada

pengunjung adalah 30 menit tetapi disini petugas tidak terlalu mengawasi pengunjung menyebabkan banyak pengunjung melewati waktu besuk yang telah di tentukan. Setelah selesai mengunjungi kita akan kembali ke ruangan penitipan barang untuk mengambil barang yang dititipkan sebelum masuk ke ruang kunjungan dan menuju ke loket register untuk mengambil KTP/identitas yang telah di tahan dengan syarat membawa kertas register yang telah diambil sewaktu mendaftarkan untuk mengunjungi WB atau tahanan.

Prosedur di atas belum sepenuhnya terlaksana di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang misalkan, belum maksimalnya penjelasan petugas tentang peraturan kunjungan, Loker penitipan barang yang tidak ada di lapas, Tidak terlalu melakukan pengawasan terhadap pengunjung, Tidak tegas terhadap pengunjung yang telah membesuk lebih dari 30 menit/waktu yang telah di tentukan membuat ruang kunjungan menjadi kurang teratur. berikut ketentuan kunjungan Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang.

Ketentuan Kunjungan :

1. Pengunjunga mendaftar di bagian pendaftaran.
2. Menunjukkan KTP/SIM/Pasport/Kartu identitas lainnya kepada petugas pendaftaran.
3. Jadwal kunjungan untuk narapidana.
 - a. Senin : 09:00 S/D 12:00 WIB
 - b. Rabu : 09:00 S/D 12:00 WIB
 - c. Kamis : 09:00 S/D 12:00 WIB
 - d. Sabtu : 09:00 S/D 12:00 WIBJadwal kunjungan untuk tahanan
 - a. Selasa : 09:00 S/D 12:00 WIB
 - b. Jum'at : 09:00 S/D 11:30 WIB
4. Wajib berpakaian dan berperilaku sopan.

5. Wajib dilakukan pemeriksaan terhadap barang bawaan.
6. Barang bawaan yang tidak boleh di bawa masuk ke dalam lapas wajib di simpan di loker penitipan barang dan kunci loker di bawah pengunjung.
7. Bila terjadi kerusakan, kehilangan terhadap barang dan kendaraan pengunjung bukan tanggung jawab lapas.
8. Uang yang di berikan kepada WBP wajib dititipkan kepada petugas (bebas peredaran uang) registrasi.
9. Wajib dilakukan pengeledahan badan.
10. Wajib mengenakan kartu kunjungan dan tidak boleh hilang.
11. Wajib diberi stempel pada lengan.
12. Wajib mematuhi ketentuan kunjungan lapas.

Sumber data : Lembaga pemasyarakatan perempuan kelas II A Palembang

Pada dasarnya setiap Lembaga Pemasyarakatan ingin memberikan pelayanan yang maksimal, maka dari itu setiap Lembaga Pemasyarakatan terus menerus berbenah untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikan. Layanan yang diberikan diharapkan bisa memutus mata rantai kecurangan yang sering terjadi di Lapas, seperti pungutan liar, adanya calo dan peredaran narkoba. Maka dari itu, Lembaga Pemasyarakatan memberikan komitmen kunjungan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Komitmen Kunjungan :

1. Mendapat surat izin kunjungan dari pendaftaran, menggunakan kartu dan mendapatkan stempel di lengan
2. Tidak memberikan uang kepada petugas sekaligus mencegah terjadinya pungli
3. Layanan kunjungan tidak dipungut biaya apapun
4. Pengunjung yang membawa barang terlarang sejjenis narkoba akan di peroses sesuai dengan hukum yang berlaku

5. Gunakan dan Manfaatkan waktu kunjungan sebaik-baiknya
6. Gunakan kotak pengaduan bila terjadi penyimpangan dalam setiap layanan yang di lakukan
7. Gunakan kotak penilaian kepuasan pengunjung sebagai upaya meningkatkan layanan lapas
8. Mengaja kebersihan,keindahan dan kenyamanan lingkungan LP

Sumber data : Lembaga pemasyarakatan perempuan kelas II A Palembang

Kendala atau masalah dalam proses kunjungan bagi pengunjung di lembaga pemasyarakatan perempuan kelas II A Palembang yaitu, masalah yang pertama yakni kurangnya keterangan penjelasan tentang alur kunjungan yang dimulai dari pendaftaran dan pencatatan sampai dengan keluar kembali. Pada bagan alur kunjungan, pihak lapas menggunakan istilah-istilah yang kurang dipahami oleh para pengunjung. Misal istilah PORTIR/P2U dan KARUPAM yang tidak diketahui oleh pengunjung. Kemudian masalah yang kedua yaitu, kurangnya sosialisasi dari pihak lapas mengenai durasi waktu kunjungan sehingga terjadinya penumpukan pengunjung diruang besuk warga binaan dan tahanan. Ketentuan durasi waktu pembesukan semestinya 30 menit tetapi yang terjadi dilapangan setiap pembesuk melebihi waktu tersebut, sehingga menyebabkan membeludaknya pembesuk didalam ruang besuk.

Pada fenomena yang terjadi inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Kualitas Pelayanan Kunjungan Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang Tahun 2018**. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka, bagaimana kualitas layanan kunjungan warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di Lembaga Pemasnyarakatan Wanit Kelas II A Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Disamping tujuan yang hendak dicapai, maka suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik karena yang diteliti menyangkut perihal Kualitas Layanan Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pemikiran atau masukan khususnya bagi Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas II A Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Alfatih, Andy. 2014. *Modul Mata Kuliah Metodologi Penelitian*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Sriwijay
- Atik Septi Winarsih dan Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan* Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Danag Sunyoto. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Fandy Tijiptiono. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3* Yogyakarta : ANDI.
- Fandy Tijiptiono. 2011. *Pemasaran Jasa* Malang : Bayumedia.
- FISIP. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Sriwijaya: Indralaya
- Freddy Rangkuti. 2009. *Creating Effective Marketing Plan* Jakarta : Gramedia.
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* Jakarta : Salemba Empat.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Moenir. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prof J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* Jakarta : Rineka Cipta.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung : AFABETA, cv.
- Zeithmal, Valarie A, A. Parasuraman & Leonard L.Berry. 2011. *Dilevery Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang No. 6 Tahun 2013 tentang Tata Tertib Lembaga Masyarakat dan Rumah Tahanan Negara
- Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 tentang Masyarakat
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

Gambar Prosedur Pelayanan Kunjungan di Lembaga Pemasyarakatan
(<https://www.kemenkumham.go.id>)

Risnita. 2012. *Jurnal Pengembangan Skala Model Likert*. Vol. 3.

Simatupang, Taufik H. 2009. *Jurnal Pelayanan Publik pada Lembaga Pemasyarakatan (Analisis Hukum: Peningkatan Kualitas Sistem Kunjungan di Lapas)*. Vol. 7 No.1.

Suratman, Ajub. 2015. *Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Kunjungan Narapidana pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Palembang*.

Karya Ilmiah

Israk, Galamda. 2016. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Bukti Pencatatan Kapal Perikanan (BPKP) di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sumatera Selatan*. Tesis. Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya.

Rahmadiansyah, A.Haris. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. FISIP

Unsri

Wijaya, M. Agung Oki. 2016. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Ogan Komering Ilir*. Skripsi. Palembang: FISIP Unsri