

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT PELAYANAN KUNJUNGAN PADA LAPAS KLAS I MEDAN

N a m a : **Fidelis Minaria Sitanggung**
N P M : **141801018**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si**
Pembimbing II : **Drs. Kariono, MA**

Pelayanan publik pada Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Klas I Medan khususnya dalam hal kunjungan juga sudah dilakukan berbagai perbaikan dari tahun 2014 sampai dengan sekarang berdasarkan Permenpan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dari fakta empiris diatas memang ditunjukkan bahwa betapa pelayanan publik tersebut tidaklah mudah namun harus tetap terus dibenahi terutama dalam hal ini kepada sebagian masyarakat yang memiliki keluarga di Lapas. Oleh karena itu perlu dilakukan pendalaman lebih lanjut melalui serangkaian kegiatan penelitian untuk menguji kebenaran fakta dimaksud.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi tingkat pelayanan kunjungan pada Lapas Klas I Medan dan apakah faktor-faktor yang menjadi hambatan peningkatan Pelayanan Kunjungan pada Lapas Klas I Medan. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi tingkat pelayanan Kunjungan pada Lapas Klas I Medan serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan peningkatan Pelayanan Kunjungan pada Lapas Klas I Medan.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, maka dari hasil wawancara dan penyebaran angket diperoleh hasil penelitian bahwa tingkat pelayanan kunjungan pada Lapas Klas I Medan sudah dikategorikan baik, karena beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan sudah maksimal di laksanakan oleh Lapas Klas I Medan dan sistem komputerisasi yang sudah semakin ditingkatkan serta dilaksanakan sepenuhnya pada layanan kunjungan. Faktor yang menjadi hambatan peningkatan pelayanan antara lain : Tidak sebandingnya jumlah pegawai dengan penghuni Lapas, masalah menyangkut kelebihan penghuni (over capacity), masalah lemahnya pengawasan, kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang mampu melaksanakan prinsip pemasyarakatan, minimnya anggaran.

Kata kunci : evaluasi, pelayanan kunjungan

ABSTRACT

EVALUATION OF SERVICES VISIT ON PRISON KLAS I MEDAN

N a m e : ***Fidelis Minaria Sitanggang***
N P M : ***141801018***
Study Program : ***Master of Public Administration***
Supervisor I : ***Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si***
Supervisor II : ***Drs. Kariono, MA***

Public services in the Penitentiary (Prison) Class I Medan particularly in the visit has also been made various improvements from 2014 until now by Government Regulations No. 15 of 2014 on Guidelines for Service Standards and Government Regulations No. 16 of 2014 on Public Satisfaction Survey Against the Implementation of Public Service. From the empirical fact that the above is shown how the public service is not easy but must continue to be addressed, especially in this to some people who have family in prisons. Therefore, it is necessary to further deepening through a series of research activities to test the truth of the facts in question.

Formulation of the problem in this research is how to evaluate the level of service visits in prisons Class I Medan and whether factors that are a barrier to the improvement Visit Prison Class I Medan. While the goal to be achieved in this research is to evaluate the level of service visits at prisons Class I Medan and determine the factors that are a barrier to the improvement Visit Prison Class I Medan.

By using the descriptive approach , the results of interviews and questionnaires obtained the results that the level of service visits in prisons Class I Medan was categorized well , because some of the factors that affect the service has a maximum implemented by the Prison Class I Medan and computerized systems that have been further enhanced and fully implemented on service visits. Factors that are a barrier improvement of services , among others : The comparison of headcount by occupants prisons, problems concerning overcrowding (over capacity), the problem of weak supervision, quality and quantity of human resources capable of implementing the principle of prisons, the lack of budget.

Keywords: *evaluation, care visits*