

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaa pembimbingan yang dilakukan yang oleh BAPAS Kota Mataram, terdapat indikator-indikator yang melatar belakangi kualitas pelayanan yaitu kesadaran petugas dalam pelayanan, factor aturan, kemampuan pegawai dan keterampilan kenerja pegawai, serta sarana prasarana pelayanan. Hal ini terdapat dalam berbagai tahap bimbingan yaitu tahap awal, tahap lanjutan dan tahap akhir. Serta berbagai program antara lain, pendekatan agama, pembimbingan sikap dan prilaku, pembimbingan kesadaran hukum, dan keterampilan kerja.
2. Dalam pelayanan program bimbingan yang di lakukan oleh BAPAS Mataram terdapat factor pendukung dan factor penghambat. Adapun factor pendukung yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana transportasi. Sedangkan factor penghambat yaitu, klien yang jarang lapor ke BAPAS dan rumah klien yang jauh.

5.2 Saran- Saran

1. Diharapkan pemerintah memberikan perhatian lebih yang terkait dengan anggaran yang diperoleh BAPAS Kota Mataram, lebih khusus anggaran dalam berbagai program bimbingan untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih baik lagi.

2. Diharapkan BAPAS Kota Mataram perlu meningkatkan sarana dan prasarana terutama sarana pendingin ruangan seperti AC maupun kipas angin demi kenyamanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu terkait dalam bagaimana bekerja serta demi kenyamanan klien saat mengurus berbagai administrasi seperti pengurusan status pembebasan dan saat mereka mendapatkan bimbingan yang diberikan oleh pihak BAPAS.



DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Pelayana Internal dan Eksternal*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Evans dan lindsay. 2007. *The Manejement And Control Of Quality*. Malang.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayan Publik*. Jakarta Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mc kevitt. 1998. *Managing Core Public Services*. Surabaya.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manejemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muslim, SH., Mhum. 2013. Peran Balai Pemasarakatan Dalam Pembimbingan Terhadap Anak Nakal Di Balai Pemasarakatan Surakarta.
- Nika Stiyaningrum. 2016. Peranan Balai Pemasarakatan Dalam Pelaksanaan Pembibian Klien Anak Yang Memperoleh Pembebasan Bersyarat (Studi Pada BAPAS Kota Makassar).
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 Tentang, Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Pembebasan Bersyarat (PB), Cuti Bersyarat (CB), dan Cuti Menjelang Bebas (CMB).
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999, Tentang Pembinaan dan Pembimbingan Klien Pemasarakatan. Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3842.
- Picta, Dhody Putranto. 2010. Peran Balai Pemasarakatan Dalam Pembimbingan Terhadap Anak Nakal Di Balai Pemasarakatan Surakarta.
- Ratminti dan winarsih. 2005. *Manejemen Pelayanan*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Rohman. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaru.
- Sodikin. 2012. *Kebijakan, Pelayana dan Kepentingan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono. 2006. *Manejemen Jasa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009, Tentang pelayanan publik. Lembaran Negara republik Indonesia nomor 5038.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995, Tentang Pemasarakatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3668.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012, Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak.Lembaran Negara republiik Indonesia Nomor 5332.







KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RAHMAN IRAWAN H.

NIM : 217110078P

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN
BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS)
DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN
PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM

Dosen Pembimbing I : DRS. H. M. JUNAIDI, MM

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing I
1.	3/12/2018	Teori pendahuluan	
2.	5/12/2018	penutup + DP	
3.	8/12/2018	ACC.	
4.			
5.			
6.			
7.			

Ketua Program Studi

✓ Rahmad Hidayat., S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

Drs. H. M. Junaidi, MM
NIDN. 080766201



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RAHMAN IRAWAN H.

NIM : 217110078P

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN
BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS)
DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN
PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM

Dosen Pembimbing II : RAHMAD HIDAYAT, S.AP, M.AP

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing II
1.	10 / 12 / 2018	Unnikem sesuai R.M	
2.	15 / 12 / 2018	+ Daftar Kepuasan + Dokumentasi	
3.	27 / 12 / 2018	Lihat teori dan data. Sesuai kesimpulan	
4.	3 / 1 / 2019	Analisis diperbaiki teori sesuai perbaikan	
5.	12 / 1 / 2019	Ke Pembimbing I	
6.			

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing II

Rahmad Hidayat., S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 080766201