

## ABSTRAK

Selvianti. Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. *(Dibimbing Oleh Muhammad Tahir dan Muhammad Yahya)*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 7 (tujuh) orang ditentukan secara *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengabsahan data adalah triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Kabupaten Enrekang dilihat dari 5 Kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu Sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan kunjungan sudah memadai, Keandalan (*Reliability*) yaitu kecepatan dalam pelayanan kunjungan sudah sudah tepat waktu, Daya Tanggap (*Responsivines*) yaitu kesigapan petugas dalam pelayanan sudah baik, Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan waktu dalam pelayanan dan kepastian biaya sudah jelas, Empati (*Empathy*) yaitu sikap ramah pegawai seperti memberikan senyum saat pelayanan masih perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, Rumah Tahanan Enrekang