

ABSTRAK

Nurul Fadilla, Jaelan Usman, Abdi. 2025. *Manajemen Pelayanan Kunjungan Keluarga Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Makassar.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan kunjungan keluarga warga binaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Kota Makassar dengan fokus pada tiga indikator utama: efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kunjungan keluarga di Lapas Kelas I Makassar telah dilaksanakan dengan cukup baik, memungkinkan warga binaan untuk mempertahankan hubungan emosional dengan keluarga mereka. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan kurangnya informasi mengenai jadwal kunjungan yang dapat menghambat proses. Dari segi efisiensi, sistem antrean manual yang diterapkan telah membantu mengatur kunjungan dengan baik tanpa biaya, meskipun pemanfaatan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan. Dalam hal kualitas pelayanan, petugas menunjukkan responsivitas yang baik, dan prosedur pelayanan telah dirancang dengan jelas. Namun, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti tempat duduk dan ruang tunggu, masih mempengaruhi kenyamanan pengunjung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun manajemen pelayanan kunjungan di Lapas Kelas I Makassar telah berjalan dengan baik, masih diperlukan perbaikan dalam penyebaran informasi, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan fasilitas fisik untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kunjungan Keluarga, Lapas, Efektivitas, Efisiensi, Kualitas Pelayanan.