

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1.Kajian Pustaka

2.1.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, dicantumkan hasil peneliti terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya yang tentunya selaras dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu bermanfaat untuk mengelola atau menemukan pemecahan masalah yang timbul dalam Responsivitas Pelayanan Publik bagi Warga Binaan Pemasarakatan di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung. Walaupun ada yang lokasi dan fokus permasalahan yang tidak sama persis tetapi sangat membantu peneliti menemukan sumber-sumber pemecahan masalah penelitian ini dan menjadikannya sebagai referensi.

Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Pelayanan Publik bagi Warga Binaan Pemasarakatan yaitu penelitian dari:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisi
1	Zulkarnaen M. Said	Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana Di Rumah Tahanan	Zeithaml,dkk dalam (Hardiyansyah, 2011:46) teori responsivitas pelayanan publik	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

		Negara Kelas 1 Makassar)				
2	Fitriani	Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Enrekang	Zeithaml, dkk dalam (Hardiansyah, 2011:46) teori responsivitas pelayanan publik	Deskriptif	Kantitatif	Kuesioner, wawancara, dokumentasi.
3.	Fetrik Etman Komul	Responsivitas Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pematangsiantar dalam Pemenuhan Hak Narapidana untuk Memperoleh Pelayanan Kesehatan yang Layak	Zeithaml, tentang teori pelayanan publik	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Sumber: Peneliti, 2023

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Zulkarnaen M.Said pada tahun 2017 dengan judul “Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan responsivitas pelayanan narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas 1 Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan yang berfokus pada pelayanan hak Narapidanan di Rumah Tahanan Negara Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil observasi ditentukan, namun dari hasil wawancara adanya keluhan di

akibatkan oleh kesalahpahaman antara petugas pelayanan dan narapidana di rumah tahanan kelas 1 Makassar.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fitriani pada tahun 2020 yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Publik di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Enkerang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilihat dari bagaimana kemampuan merespon dan menanggapi keluhan, bagaimana kecepatan, kecermatan, ketetapan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembinaan di Rumah Tahanan Negara Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sudah baik hal ini berdasarkan hasil deskriptif persentase 85% bahwa pelaksanaan pelayanan narapidana telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Namun dari hasil wawancara dari petugas pelayanan bahwa narapidana terlambat memahami setiap informasi-informasi yang diberikan terutama dalam pemberian pelayanan pembinaan masih sangat rendah karena terbatasnya aparat/petugas di bandingkan dengan jumlah narapidana

Penelitian ketiga dilakukan oleh Fetrik Etman Komul pada tahun 2019 yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Publik Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Pematangsiantar dalam Pemenuhan Hak Narapidanan Untuk Memperoleh Pelayanan Kesehatan yang Layak”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sikap dan komunikasi penyedia layanan, kecepatan dalam melayani, ketepatan melayani,

kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, serta respon penyedia layanan terhadap keluhan narapidana yang mempengaruhi responsivitas pelayanan publik terhadap narapidana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan masih ditemukannya beberapa kendala dalam pelayanan, yaitu fasilitas dan persediaan obat dari penyedia layanan. Selanjutnya adapun kekurangan lainnya ialah tidak disiplinnya para narapidana dalam mengikuti alur pelayanan yang telah ditentukan. Dan adapun kekurangan yang lain adalah tidak kondusifnya suasana klinik dikarenakan narapidana yang tidak sabar dalam menunggu antrian.

2.1.2. Kajian Terhadap *Grand Theory*

2.1.2.1. Pengertian Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari Bahasa Inggris yaitu dari kata Administration yaitu *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengolah) dan *to direct* (menggerakkan).

Menurut **Ulbert dalam “Studi tentang Ilmu Administrasi” (2016:5)** menyatakan Administrasi dalam arti sempit yaitu

“Merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistemis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperoleh kembali secara keseluruhan dan didalam hubungannya satu sama lain”

Sedangkan **Siagian yang dikutip Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2017:3)** mendefinisikan administrasi yaitu

“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Dari kedua teori yang telah disebutkan diatas mendefinisikan bahwa Administrasi memiliki arti secara sempit dan secara luas. Definisi administrasi secara sempit yaitu suatu kegiatan catat mencatat dan definisi secara luas mengartikan bahwa administrasi yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.2.2.Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi beradal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya adalah melayani dengan intensif. Administrasi mengandung dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Administrasi dalam arti sempit didefinisikan sebagai kegiatan catat mencatat, tulis menulis, atau yang sering disebut dengan kegiatan tata usaha sedangkan administrasi dalam pengertia luas adalah proses kerjasama secara rasional yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapau tujuan yang telah ditentikan sebelumnya. **Siagian (2008)** memberi batasan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dia orang manusia atau lebih

Maksud dalam buku “Dasar-Dasar Administrasi Publik”

(2017:226) memberikan definisi Administrasi Publik adalah

“Suatu keseluruhan proses kerjasama secara rasional yang dilakukan aparaturnegara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan di koordinasi dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik”

Kemudian menurut **Siagian yang dikutip Syafri dalam “Studi tentang Administrasi Publik” (2012:9)** mendefinisikan bahwa “Administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparaturnegara dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.”

Menurut **Ibrahim (2007) Administrasi Publik** adalah

”Seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia”.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik memiliki arti secara sempit dan secara luas. Pengertian secara sempit Administrasi Publik yaitu kegiatan tata usaha seperti catat mencatat, sedangkan arti secara luas yaitu Administrasi Publik adalah suatu proses kerjasama antar kelompok atau organisasi dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.3. Kajian Terhadap *Middle Theory*

2.1.3.1. Pengertian Pelayanan

Secara Estimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Service jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (**Poerwadarminta, 1995**). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh **Cowell (1988)** mengatakan bahwa:

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Sedangkan menurut **Lovelock (2011)** mendefinisikan pelayanan sebagai:

“Pelayanan (*service*) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Selanjutnya Menurut **Sinambela (2008)** mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.”

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.1.3.2. Pengertian Publik

Publik secara *terminology* sering diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat itu sendiri dapat dipandang dari berbagai pengertian. Adapun dalam **Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Iwan Satibi (2012:10)** publik mengandung sejumlah makna, antara lain sebagai berikut:

“(1) Masyarakat umum, rakyat umum, orang banyak dan (2) Rakyat. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa istilah publik dapat dimaknai secara beragam, sesuai dengan tujuan, keperluan atau kepentingan penggunaan istilah tersebut.

Menurut **Inu Kencana yang dikutip oleh Ismail Nurdin (2019:19)** mengatakan bahwa: “Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada”.

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa publik meliputi orang banyak yang saling berhubungan.

2.1.3.3. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun menurut **McKevitt (1999)**, dalam bukunya yang berjudul *“Managing Core Public Service”*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa:

“Inti pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan-pelayanan yang penting bagi perlindungan dan pemajuan warga negara kesejahteraan, tetapi berada di area dimana pasar tidak mampu mencapai atau bahkan mendekati keadaan optimal secara social, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan keamanan memberikan contoh terbaik yang paling jelas”

Selanjutnya Menurut **Moenir (2001:13)** Pelayanan publik adalah:

“kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikeendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah”

Lalu Menurut **Kurniawan (2005:4)** mengatakan bahwa:

“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selain itu ada juga pendapat Menurut **Sinambela yang dikutip oleh**

Iwan Satibi (2012:30) tentang pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat”.

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa aktivitas pelayanan publik harus mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau tidak.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.3.4. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan publik prima (*service of excellent*) adalah pelayanan sebaik-baiknya yang menimbulkan kepuasan pada warga masyarakat. Pelayanan prima berorientasi pada pemenuhan harapan publik mengenai kualitas barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Adapun teori pelayanan prima menurut **Sutopo dan Adi S (2003)** dalam **LAN (2016:7)**, menyatakan bahwa pelayanan prima dibagi menjadi tiga konsep yaitu: 1) Konsep Sikap (*Attitude*), 2) Konsep Perhatian (*Attention*), 3) Konsep Tindakan (*Action*)

Selanjutnya Menurut **Sinambela dkk. (2006:6)** mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- a. transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social.
- f. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut **Atep Adya Brata (2003:31)** mengatakan bahwa:

“Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Definisi pelayanan prima dapat diungkapkan sebagai berikut:

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- e. Layanan prima adalah pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Dari beberapa definisi mengenai Pelayanan Prima diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang sebaik-baiknya (*service of excellent*) yang berfokus memberikan suatu kepuasan kepada penerima pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan harapan publik mengenai kualitas barang, jasa, dan administrasi.

2.1.4. Kajian Terhadap *Operasional Theory*

2.1.4.1. Pengertian Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ramitmo dan Atik Septi Winarsi (2013:180-181) menjelaskan bahwa:

“Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan

kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customer”

Agus Dwiyanto (2014:148) mendefinisikan responsivitas atau daya tanggap adalah:

“Kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan”.

Menurut **Siagian dalam Suprayogi Sugiandi (2011:124)** dalam pembahasannya mengenai teori pembangunan organisasi mengindikasikan bahwa:

“Responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya”

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas diatas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenal apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pembedaan layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

2.1.4.2. Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan salah satu indikator pelayanan yang terkait dengan kemampuan daya tanggap terhadap apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan, sebagaimana diatur dalam perundang-undangan.

Menurut **Dwiyanto dalam jurnal Suci Setyawan (2013)** menjelaskan bahwa:

”Responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk sebagai berikut: keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespons setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku”

Selanjutnya menurut **Tangklisan (2005:177)** menjelaskan reponsivitas pelayanan publik yaitu:

”Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat”.

Sedangkan menurut **Widodo (2007:272)** memberikan definisi tentang responsivitas pelayanan publik yaitu:

“Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu negara. Dalam hal ini

responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik”.

Dari beberapa pengertian responsivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh para peneliti diatas, maka dapat disimpulkan bahwa reponsivitas pelayanan publik yaitu suatu bentuk pertanggungjawaban dan daya tanggap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat, serta senantiasa memberikan pelayanan secara sopan, cepat dan tepat

2.1.4.3.Hakekat dan Indikator Responsivitas Pelayanan Publik

Menurut **Potter dalam Acmad Numandi (2010:49-50)**

menyampaikan lima tentang hakekat responsivitas di dalam pelayanan publik yaitu:

1. *Acces*: warga negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politik yang harus ditetapkan dan alasannya.
2. *Choise*: sistem quasi market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluaskan “choise” pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan sistem tambahan seperti sistem complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik sejauh mana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna: perlindungan klien
3. *Information*: pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang:
 - a. Eksistensi pelayanan
 - b. Tujuan pelayanan
 - c. Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
 - d. Cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir
 - e. Keputusan-keputusan khusus yang diambil
 - f. Alasan-alasan membuat keputusan tersebut
4. *Resress*: keberadaan publisitas dan menanggapi complain

5. *Responsentation*: konsumen seharusnya terlibat didalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

Selanjutnya menurut **Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018)** menyatakan bahwa responsivitas termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas itu sendiri terdiri atas beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Kemampuan merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan: Setiap masyarakat memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas penyedia layanan harus tahu dan mampu bagaimana bersikap dan berkomunikasi dengan baik kepada para penerima layanan.
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat: Yaitu melakukan pelayanan dengan cepat meliputi kesigapan, ketulusan dan tidak menunda-nunda waktu dalam melayani masyarakat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat: Yaitu tetap fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan agar menghindari terjadi kesalahan dalam melayani
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat: Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu: Yaitu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu artinya tidak mengulur waktu pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat
- 6) Kemampuan merespon keluhan masyarakat oleh petugas/aparatur: Artinya bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

2.1.4.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik, dibawah ini beberapa unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli:

Menurut **H.A.S Moenir (2002:8)** ada beberapa unsur-unsur pelayanan publik yaitu meliputi:

1. **Sistem**, prosedur dan metode, dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
2. **Personil**, personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat
3. **Sarana dan prasarana**, dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya
4. **Masyarakat sebagai pelanggan**, dalam pelayanan masyarakat selaku pedagang sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Menurut **Atep Adya Barata yang dikutip oleh Wempy**

Banga (2018:12) empat unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

1. **Penyedia layanan**, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)
2. **Penerima layanan**, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
3. **Jenis layanan**, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
4. **Kepuasan pelanggan**, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Berdasarkan kedua pendapat menurut para ahli diatas mengenai unsur-unsur pelayanan publik dapat diartikan bahwa unsur-unsur pelayanan publik dibutuhkan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur pelayanan yang baik yaitu dengan tersedianya karyawan yang profesional dan

sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan

2.1.4.5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berikut beberapa asas-asas menurut para ahli:

Ratminto dan Winarsih yang dikutip oleh Iwan Satibi (2012:47)

mengemukakan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi**, artinya terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas**, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan hak**, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari pendapat tersebut dapat diartikan bahwa para pemberi maupun penerima layanan publik dapat mengetahui dan mampu memahami prinsip-prinsip pelayanan secara menyeluruh.

Menurut **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4** yang **dikutip oleh Iwan Satibi (2012:48)** dijelaskan asas-asas pelayanan publik setidaknya meliputi:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Berkaitan dengan penjelasan asas-asas yang telah dijelaskan diatas, peneliti memfokuskan pada nilai partisipatif sehingga terciptanya keikutsertaan masyarakat dalam pengembangan fasilitas pelayanan publik, karena pada dasarnya pelayanan publik yang berkualitas tercipta karena adanya kerjasama dan partisipasi antara pemberi pelayanan publik dan masyarakat yang ada dalam asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Karena nilai dalam asas pelayanan publik ini berkaitan dengan masalah yang ditemukan yaitu soal partisipatif, karena seharusnya suatu produk pelayanan perlu adanya keikutsertaan dari masyarakat untuk mewujudkan kepuasan kepada masyarakat.

2.1.4.6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Adapun definisi **Menurut Ibrahim (2008)** menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

“Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Selanjutnya menurut **Zeithaml et al (1990)** mendefinisikan kualitas pelayanan publik yaitu:

“Kualitas Pelayanan Publik adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode tersebut melibatkan pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan”.

2.1.4.7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan, maka kualitas pelayanan memiliki dimensi pelayanan yang dijadikan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan penerima layanan

Dimensi kualitas pelayanan publik menurut **Zeithaml et. al. (1990)**

dalam Hardiansyah (2018) diantaranya:

1. **Tangibles (Berwujud)**, merupakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: ketampakan fisik dan personil. Yang menjadi indikator pada dimensi tangible ini yaitu terdiri dari:
 - a. Tampilan fisik
 - b. Sarana dan prasarana
 - c. Penampilan dan kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
2. **Reliability (Kehandalan)**, merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Adapun indikator dalam dimensi ini yaitu:
 - a. Standar pelayanan yang jelas
 - b. Ketepatan pelayanan, keakurasian pelayanan, dan kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - c. Kemampuan dan keahlian petugas/aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. **Responsiveness (Ketanggapan)**, merupakan dimensi pelayanan yang menandakan suatu bentuk kesanggupan petugas/aparatur untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta bertanggung jawab terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan. Yang menjadi indikator dalam dimensi ini adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan sigap/siaga
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu cepat dan tepat
4. **Assurance (Jaminan)**, merupakan dimensi pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pelanggan/pemohon. Adapun indikator dalam dimensi ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Petugas/aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - b. Petugas/aparatur pelayanan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas/aparatur memberikan jaminan kepastian ketepatan waktu dalam pelayanan
5. **Empathy (Empati)**, merupakan dimensi pelayanan yang berkenaan dengan sikap ramah atau perilaku sopan santun petugas dalam bentuk perhatian atau kepedulian petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan/pemohon. Indikator dalam dimensi ini yaitu:
 - a. Petugas/aparatur melayani dengan sikap ramah serta sopan santun

- b. Petugas/aparatur melayani dan menghargai setiap pelanggan/pemohon
- c. Petugas/aparatur memegang teguh prinsip profesionalisme dalam pelayanan, tidak melakukan diskriminatif dan selalu mengutamakan atau mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.

Berdasarkan dimensi diatas sangat relevan untuk mengukur tingkat responsivitas pelayanan publik, khususnya terkait dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan khususnya bagi warga binaan pemasyarakatan. Pandangan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa parameter tersebut tidak hanya bersentuhan dengan masalah procedural (regulasi/peraturan) semata, tetapi juga menyangkut bagaimana pelayanan publik tersebut bisa dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi antara petugas Lembaga Pemasyarakatan dengan warga binaanya, sehingga terciptanya kualitas pelayanan publik yang memadai untuk mendorong responsivitas pelayanan publik

2.1.4.8. Konsep Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)

UU Pemasyarakatan Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 menjelaskan narapidana adalah terpidana yang menjalani pidana hilang kemerdekaan di Lapas. Selain sebutan narapidana di dalam UU Pemasyarakatan juga disebutkan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) yang meliputi narapidana itu sendiri, anak didik pemasyarakatan, dan klien pemasyarakatan (Pujileksono, 2017:128). Menurut **pasal 1 Ayat 8** yang dimaksud Anak Didik Pemasyarakatan adalah:

- 1) Anak Pidana yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan menjalani pidana di LP Anak paling lama sampai berusia 18 tahun.
- 2) Anak Negara yaitu anak yang berdasarkan putusan pengadilan diserahkan pada negara untuk dididik dan ditempatkan di LP Anak paling lama sampai berumur 18 tahun.
- 3) anak Sipil yaitu anak yang atas permintaan orang tua atau walinya memperoleh penetapan pengadilan untuk dididik di LP Anak paling lama sampai berumur 18 tahun.

Klien Pemasyarakatan merupakan seseorang yang berada dalam bimbingan Balai Pemasyarakatan (BAPAS). Maka yang dimaksud Warga Binaan Pemasyarakatan ialah narapidana yang sedang menjalani masa pidana dan pembinaan di Lapas. Menurut Kmaus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan narapidana adalah orang yang sedang menjalani hukuman karena telah melakukan suatu tindak pidana.

Sedangkan menurut **Poernomo (Pujileksono, 2017:129)** narapidana adalah: “Seorang manusia, anggota masyarakat yang dipisahkan dari induknya dan selama waktu tertentu ia diproses dalam lingkungan tempat tertentu dengan tujuan, metode, dan sistem pemasyarakatan”.

Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dalam menjalankan aktifitas pembinaan diwajibkan memakai kaos berwarna biru tua yang dibelakangnya bertuliskan WBP yang dicetak berwarna putih dan kaos biru muda untuk seseorang yang berstatus tahanan yang dibelakangnya

bertulsikan TAHANAN. Tahanan ialah seseorang yang berperkara dengan hukum, menjadi tahanan (polisi, kejaksaan) dan belum mendapatkan vonis dari hakim atau seseorang yang sudah divonis oleh hakim tetapi melakukan banding dan kasasi (Pujileksono, 2017:130). Seragam narapidana ini selain untuk membedakan antara WBP dengan tamping, petugas, dan pengunjung, juga sebagai media kontrol sosial dan media pencegahan pelarian narapidana yang menyamar sebagai tamu yang berkunjung.

Narapidana yang telah hilang kemerdekaannya dan berada dalam Lembaga Pemasyarakatan juga tetap memiliki hak-hak sebagai seorang warga negara. Penelitian yang dilakukan Utami pada tahun 2017 menjelaskan bahwa hak-hak tersebut telah dijamin oleh negara yang termasuk dalam **Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 28G Ayat (1)** yang dinyatakan: “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, dan harta benda, yang dibawah kekuasaanya, serta bentuk rasa aman dan perlindungan dari anacam ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2005 Pasal 10 Ayat (1) tentang pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) menyebutkan bahwa: “Setiap orang yang dirampas kebebasannya wajib diperlakukan secara manusiawi dan dengan menghormati martabat yang melekat pada diri manusia”. Oleh karena itu narapidana harus tetap diperlakukan secara manusiawi terlepas dari perbuatan atau pelanggaran

yang telah dilakukan. Selain itu menurut Sanarr (Pujileksono, 2017:137)

hak narapidana meliputi:

- 1) Access to court (narapidana dapat melakukan penuntutan ke pengadilan atas perlakuan LP yang dialaminya).
- 2) Protection from cruel and unusual punishment (tingkat hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan dan kondisi keseharian atau perlakuan dalam LP).
- 3) Civil rights (hak korespondensi dan melakukan aktivitas ibadah).
- 4) Protection of rights in decisions when adverse consequences are possible (terkait dengan persoalan penerapan disiplin dalam LP; kehadiran petugas netral, pencatatan yang baik tentang fakta (kekerasan) yang mendasari penjatuhan disiplin kepada narapidana, narapidana yang menghadapi prosedur disiplin diperbolehkan menghadirkan saksi atau dokumen untuk membela diri).

Hak narapidana juga diatur dalam **UU Pemasarakatan Pasal 14**

Ayat (1) 12/1995, sebagai berikut:

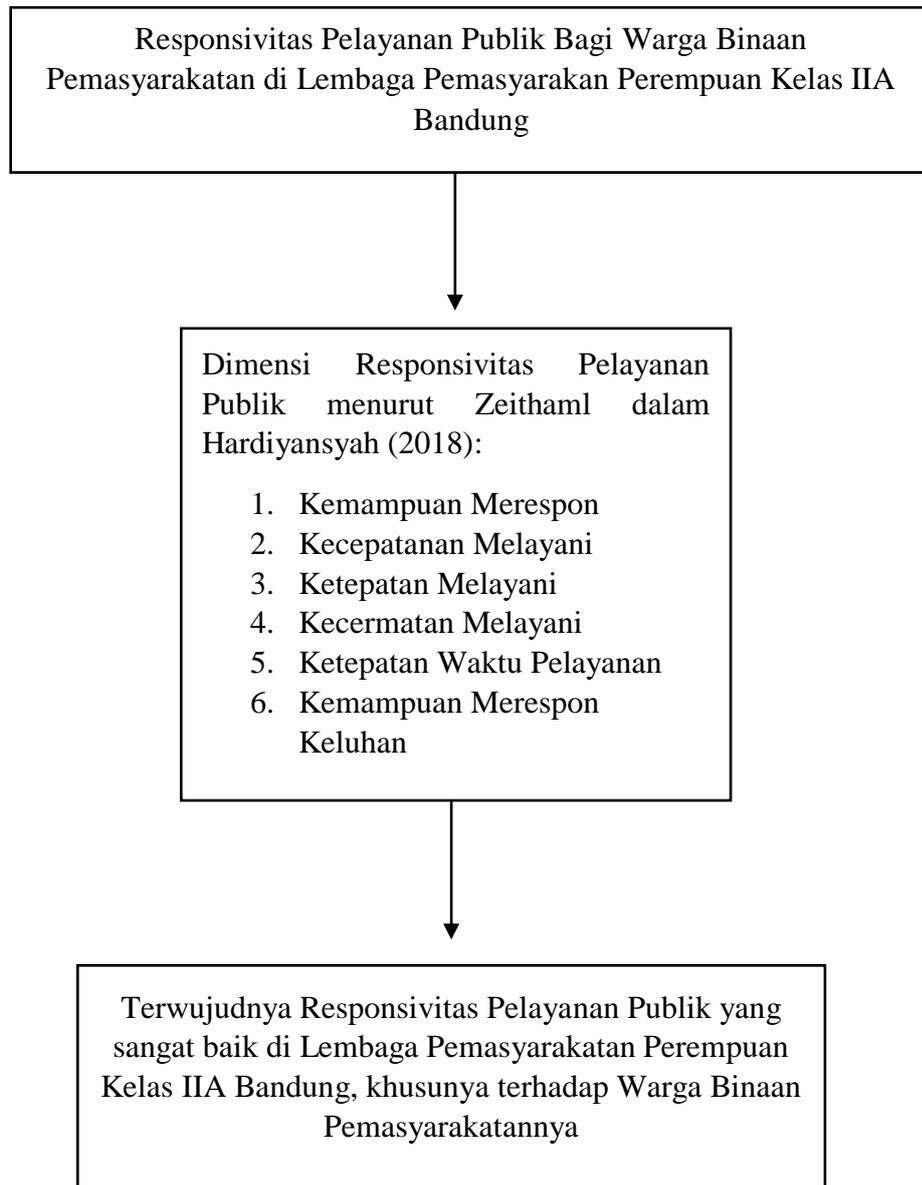
- 1) Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaan.
- 2) Mendapatkan perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani.
- 3) Mendapatkan Pendidikan dan pengajaran.
- 4) Mendapatkan pelayanan kesehatan dan makanan yang layak.

- 5) Menyampaikan keluhan.
- 6) Mendapatkan bacaan dan mengikuti siaran media massa yang tidak dilarang.
- 7) Mendapatkan upah atau premi atas pekerjaan yang dilakukan.
- 8) Menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum, atau orang tertentu lainnya.
- 9) Mendapat pengurangan masa pidana (remisi).
- 10) Mendapat kesempatan berasimilasi termasuk cuti mengunjungi keluarga.
- 11) Mendapatkan pembebasan bersyarat (PB).
- 12) Mendapatkan cuti menjelang bebas (CMB).
- 13) Mendapatkan hak-hak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur proses penelitian berbentuk bagan yang dibuat untuk menggambarkan hasil elaborasi atau penggarapan secara tekun dan cermat terhadap fenomena yang diteliti dengan teori yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut **(Sugiyono, 2013)** mengatakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.

Teori Dimensi Responsivitas Pelayanan Publik menurut **Zeithaml et.al. dalam Hardiansayah (2018)** yaitu Kemampuan merespon, Kecepatan melayani, Ketepatan melayani, Kecermatan melayani, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan merespon keluhan. Digunakan sebagai kerangka acuan serta pedoman alur pada penelitian Responsivitas Pelayanan Publik Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung. Berikut alur kerangka berpikir penelitian ini:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Sumber: Peneliti, 2023

2.3. Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena-fenomena permasalahan yang terjadi. Berdasarkan kerangka pemikiran sebelumnya maka peneliti merumuskan proposisi sebagai berikut:

- 1) Responsivitas pelayanan publik bagi warga binaan pemsayarakatan di Lembaga Pemsayarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung belum berjalan dengan efektif dan kurang adanya peran yang signifikan, maka perlu memperhatikan teori responsivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018) dengan dimensi sebagai berikut yaitu; Kemampuan merespon, Kecepatan melayani, Ketepatan melayani, Kecermatan melayani, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan merespon keluhan
- 2) Responsivitas pelayanan publik bagi warga binaan pemsayarakatan di Lembaga Pemsayarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung dirasa masih mengalami hambatan dalam pelaksanaanya