

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Konteks Penelitian**

Pelayanan publik menjadi salah satu problematika yang selalu dibahas di Indonesia yang belum terselesaikan. Paradigma baru mengenai organisasi pelayanan publik lahir dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan. Paradigm baru mengenai pelayanan publik menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dari yang suka mengatur berubah menjadi yang suka melayani. Di zaman Revolusi Industri 4.0 menuju 5.0 dengan informasi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Banyak perubahan setelah Revolusi Industri terutama dalam pemerintahan salah satunya adalah pelayanan publik.

Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat pada suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebelum terbitnya Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009, citra pelayanan pemerintah kepada masyarakat masih diliputi patologi birokrasi seperti pelayanan birokrasi yang lambat, kaku, bertele-tele, tidak kompeten hingga maraknya pungli pada lingkungan birokrasi.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan

pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Sementara itu, **Zeithaml (1990)** menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Adapun indikator responsivitas menurut **Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018)** yaitu sebagai berikut: 1) Kemampuan merespon, 2) Kecepatan pelayanan, 3) Ketepatan melayani, 4) Kecermatan melayani, 5) Ketepatan waktu melayani, dan 6) Kemampuan menanggapi keluhan

Pelayanan prima yang berkualitas, bermutu tinggi menjadi focus perhatian organisasi publik. Keterbukaan informasi, berkaitan dengan pelayanan mendorong kesadaran masyarakat tentang kewajiban dan haknya. Oleh karena itu, harapan untuk mendapatkan pelayanan prima dibebankan kepada organisasi publik (**Agus Prianto, 2006**), birokrasi menentukan baik tidaknya dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Pelayanan publik yang baik belum dapat terealisasi, masih rendahnya kondisi pelayanan publik di Indonesia. Inovasi sektor publik diperlukan dalam pengembangan pelayanan. Kehadiran inovasi sebagai produk yang relative baru dan sifatnya menggantikan cara-cara lama, artinya pelayanan publik prinsipnya memuat inovasi baru.

Salah satu institusi negara yang memberikan pelayanan publik yaitu Lembaga Pemasyarakatan (Lapas). Institusi yang sering disebut dengan istilah Lapas tersebut memiliki kewajiban untuk melayani warga binaan yang ada di

dalamnya. Problematika pelayanan terhadap warga binaan umumnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar sebagai makhluk hidup, karena sejatinya narapidana atau warga binaan memiliki kedudukan yang sama untuk tetap menikmati hak-hak dasarnya sebagai manusia. Dalam hal pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan tentunya masuk pada wilayah pelayanan publik yang bersifat khusus yang melibatkan publik tertentu. Meskipun bersifat khusus tentunya tidak mengurangi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan.

Lembaga Pemasyarakatan berdasarkan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No.12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan adalah tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik pemasyarakatan. Selain itu dijelaskan bahwa Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) sebagai ujung tombak pelaksanaan asas pengayoman merupakan tempat mencapai tujuan pemasyarakatan melalui pendidikan, rehabilitasi dan integrasi. Hal tersebut sejalan dengan amanat dan tujuan sistem pemasyarakatan yang terdapat di dalam Undang-Undang No.12 tahun 1995 tentang pemasyarakatan Pasal 2 Bab I ketentuan umum yang berbunyi “sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggungjawab

Masalah pembinaan warga binaan pemasyarakatan perempuan tentu memerlukan perhatian yang serius baik fisik maupun non-fisik. Karena dalam

Lembaga Pemasyarakatan itu mereka mendapatkan pembinaan, keterampilan, hal ini sesuai dengan salah satu tujuan lembaga pemasyarakatan yaitu memulihkan kembali kesatuan hubungan antara warga binaan dengan masyarakat. Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dalam menjalani pemidanaan berhak mendapat perlakuan secara manusiawi. Oleh karena itu hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Lembaga Pemasyarakatan kepada warga binaannya, karena pada hakekatnya pelayanan merupakan menjadi salah satu tolak ukur dalam menjamin suatu keberhasilan kinerja suatu Lembaga Pemasyarakatan, khususnya dalam menjamin pelayanan terhadap warga binaan pemasyarakatan.

Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung sebagai salah satu unit pelaksanaan pemasyarakatan merupakan lembaga yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan pembinaan warga binaan pemasyarakatan. Dalam hal ini masih terdapat permasalahan yang timbul terkait dengan pelayanan yang terjadi di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung, seperti over kapasitas warga binaan, sumber daya manusia yang masih kurang memadai, fasilitas yang perlu dikembangkan, tingkat jumlah petugas yang tidak sebanding dengan warga binaannya dan masih terdapat beberapa masalah terkait dengan pelayanan lainnya. Oleh karena itu dengan adanya permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian terkait tentang **“Responsivitas Pelayanan Publik Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung”**

## 1.2.Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada responsivitas pelayanan publik bagi warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung.

Dengan mengacu kepada teori Responsvitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh **Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018)** mengatakan bahwa “Responsivitas pelayanan yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan”. terdapat lima Dimensi dalam responsivitas pelayanan publik yaitu:

1. Kemampuan Merespon
2. Kecepatan Melayani
3. Ketepatan Melayani
4. Kecermatan Melayani
5. Ketepatan Waktu Pelayanan
6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Keenam dimensi diatas harus dilaksanakan secara berkesinambungan, karena satu dengan yang lainnya memiliki korelasi dan hubungan yang erat. Yang berguna sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **1.3.Rumusan Masalah**

Dari adanya fokus penelitian yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana responsivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam responsivitas pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung terhadap warga binaan pemasyarakatan ?

### **1.4.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti bertujuan melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana responsivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung bagi warga binaanya.

## **1.5.Kegunaan Penelitian**

### **1. Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik yang terkait dengan pelayanan publik

### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dan bahan pertimbangan dalam memberikan alternative pemecahan masalah yang dihadapi oleh Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung dalam menghadapi permasalahan terkait Pelayanan Publik bagi Warga Binaan Pemasarakatan (WBP)