

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kejaksaan Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Kejaksaan adalah Lembaga pemerintah yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan undang-undang. Kejaksaan negeri dipimpin oleh Kepala Kejaksaan Negeri, yang mengendalikan pelaksanaan tugas dan wewenang Kejaksaan di daerah hukumnya. Kejaksaan memiliki tugas yaitu melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan dan tugas lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan serta mengawasi jalannya penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan di bidang hukum. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kejaksaan dituntut mampu mewujudkan kepastian hukum, ketertiban hukum, keadilan dan kebenaran berdasarkan hukum, mengindahkan norma keagamaan, kesopanan, dan kesusilaan serta wajib menggali nilai kemanusiaan, hukum dan keadilan yang hidup dalam masyarakat.

Berdasarkan Undang Undang No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan pasal 14 ayat (1) bahwa Lembaga Pemasarakatan memberikan pelayanan kepada warga binaan, sebagai berikut:

1. Melakukan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaannya;
2. Mendapat perawatan, baik perawatan rohani maupun jasmani;
3. Mendapatkan pendidikan dan pengajaran;

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

Peneliti meneliti di Bidang Pidana Khusus Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Seksi Pidana Khusus pada studi kasus perizinan mengunjungi tahanan. Seksi pidana khusus mempunyai tugas, yaitu: Melakukan pengelolaan laporan dan pengaduan masyarakat, penyelidikan, penyidikan, pelacakan aset dan pengelolaan barang bukti, prapenuntutan, pemeriksaan tambahan, praperadilan, penuntutan dan persidangan, perlawanan, upaya hukum, pelaksanaan penetapan hakim dan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, pengawasan terhadap pelaksanaan pemidanaan bersyarat, putusan pidana pengawasan, keputusan lepas bersyarat, dan eksaminasi dalam penanganan perkara tindak pidana khusus di wilayah hukum Kejaksaan Negeri.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Terdapat 5 dimensi penilaian pada kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Standar pelayanan ini merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Muliawaty, 2020).

Dimensi yang pertama yaitu *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya) teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Dimensi yang kedua adalah *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Setelah *Tangible* dan *Reability*, dimensi selanjutnya adalah *Responsiviness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Dimensi yang

keempat adalah *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan. Setelah keempat dimensi tersebut, dimensi yang terakhir adalah *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Seperti sikap ramah dan tidak membeda-bedakan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan bidang pidana khusus yang menurut indikator yaitu kualitas pelayanan yang kurang maksimal karena masih rendahnya teknologi yang digunakan, dimana pengajuan surat izin menjenguk masih dilakukan manual oleh petugas. Teknologi tentu sangat membantu petugas dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti halnya dengan pembuatan surat izin menjenguk tahanan yang dilakukan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung bisa dilakukan secara online maka akan lebih memudahkan masyarakat juga petugas karena proses yang dilakukan akan lebih praktis sehingga memakan waktu yang lebih sedikit. Selain itu juga sejalan dengan terhambatnya teknologi mengakibatkan kendala lain pada hal kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan menjadi tidak akurat dalam hal waktu pengerjaan. Berdasarkan fenomena yang ada tersebut, peneliti menduga bahwa pengetahuan yang dimiliki pegawai masih terbilang rendah karena masih minimnya inovasi yang dilakukan untuk memberikan pelayanan. Dengan pendidikan yang sesuai maka akan ada inovasi-inovasi baru

yang bisa menunjang Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung khususnya Bagian Pidana Khusus dalam memberikan penilaian kepada masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik bagi penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, n.d.). Dengan demikian, Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Salah satu hak warga binaan dalam suatu Lembaga Pemasyarakatan memiliki hak untuk menerima kunjungan keluarga, penasehat hukum atau orang tertentu lainnya. Adanya peran penting keluarga sebagai bagian dalam proses pembinaan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) sehingga walaupun terpenjara bukan berarti hak-hak mereka terabaikan. Bertemu dan bertatap muka dengan orang terkasih bisa menjadi motivasi tersendiri bagi WBP dalam menjalani proses pembinaan sebelum kembali lagi ke masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan Lapas/Rutan melibatkan dua pihak secara langsung yaitu masyarakat dan penghuni Lapas/Rutan yaitu pelayanan kunjungan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1999 Pasal 4 ayat (2) huruf c

disebutkan bahwa Pejabat Lapas/Rutan wajib melaksanakan perawatan tahanan dengan asas pengayoman, persamaan perlakuan dan pelayanan, pendidikan dan pembimbingan, penghormatan harkat dan martabat manusia, terjaminnya hak tahanan untuk tetap berhubungan dengan keluarganya atau orang tertentu, serta hak-hak lain yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan kunjungan merupakan bentuk pemenuhan hak tahanan untuk tetap berhubungan dengan keluarganya atau orang tertentu (Peraturan Pemerintah Nomor 58, n.d.).

Pelayanan publik di lingkungan Lapas/Rutan 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. Lapas/Rutan sebagai sebuah institusi pembinaan bertujuan untuk menjadikan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) menjadi manusia yang lebih baik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 2 UU Nomor 12 Tahun 1995 bahwa sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk warga binaan pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab (Pasal 2 UU Nomor 12, 1995).

Pelayanan publik pada prinsipnya yaitu suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan

administratif, jasa maupun pelayanan barang. Itulah sebabnya kenapa instansi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal.

(Moenir, 2011) mengatakan bahwa pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh konsumen.

Salah satu tugas yang dijalankan Kejaksaan Negeri adalah memberikan hak mengunjungi warga binaan, seperti yang dilakukan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menelaah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung khususnya pada bagian Pidana Khusus mengenai pemberian izin mengunjungi tahanan. Apakah berjalan dengan baik atau tidak, faktor apa saja yang menjadi penghambat di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut dengan penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Bidang Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung Studi Kasus Perizinan Mengunjungi Tahanan.”

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1 Fokus penelitian

Fokus dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung pada bagian Pidana Khusus mengenai pemberian surat izin mengunjungi tahanan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bidang Pidana Khusus di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung Studi Kasus Perizinan Mengunjungi Tahanan berdasarkan indikator?

2. Apa saja faktor penghambat dari pelayanan perizinan mengunjungi tahanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang saya buat di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan memahami kualitas pelayanan kepada pengunjung tahanan berdasarkan indikator di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.
2. Menganalisis dan memahami apa saja yang menjadi faktor penghambat dari perizinan mengunjungi tahanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti untuk melakukan pengembangan penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa berguna dan dapat dijadikan sumbangan saran, pemikiran, dan informasi mengenai yang saya bahas, yaitu mengetahui implementasi dari kualitas pelayanan terhadap pengunjung tahanan yang ada di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung.